



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana respecto a la calidad del servicio de la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. Piura, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Br. Jibaja Purizaca, Kevin Segundo (ORCID: 0000-0002-6716-8575)

Br. Ramírez Ubillus, Jorge Manuel (ORCID: 0000-0003-4320-9157)

ASESOR:

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2019

### **Dedicatoria**

A nuestros padres, porque todo lo que somos se los debemos a ellos, por inculcar en nosotros la importancia de estudiar y ser mejores cada día.

**KEVIN JIBAJA**

**JORGE RAMÍREZ**

### **Agradecimiento**

A Dios por la vida, y permitir llegar a este momento tan importante de nuestra formación profesional y a nuestros docentes que con el transcurrir del tiempo han sabido impartir nuevos conocimientos, valores y enseñanzas que han enriquecido nuestra formación profesional durante todo el proceso de este proyecto de investigación.

**KEVIN JIBAJA**

**JORGE RAMÍREZ**



## Página del jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Universidad César Vallejo  
Facultad de Ciencias Empresariales  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 6:00 pm del día SABADO 30 de NOVIEMBRE del 2019.

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

**“La gestión administrativa de la subgerencia de seguridad ciudadana respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. Piura, 2019”**

Sustentada por:

**JIBAJA PURIZACA KEVIN SEGUNDO / RAMIREZ UBILLUS JORGE MANUEL**

Bachiller en: (Apellidos) (Nombres)

Administración.

ACUERDAN:

RECOMIENDAN:

Presidente (a) del Jurado: Dra. Nélida Rodríguez de Peña

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado: Dr. Freddy Castillo Palacios

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado: Mgtr. Iván Vegas Palomino

Nombre Completo

Firma

CAMPUS PIURA  
Av. Prolongación Chulucanas S/N Z.I.III  
Tel.: (073) 285900 anex.: 5501

fb/ucv.piura  
www.ucv.edu.pe  
#AsiEsLaUCV  
ucv.edu.pe

### **Declaratoria de autenticidad**

Nosotros, Kevin Segundo Jibaja Purizaca, con DNI N° 72223517 y Jorge Manuel Ramírez Ubillus, con DNI N° 46459953 “en efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación” que se adjunta es veraz y legítima.

Asimismo, declaramos bajo juramento que todos los datos en información que se muestran en la presente tesis son ciertos y auténticos.

Es por ello, que asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información presentada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 23 de noviembre del 2019.



Kevin S. Jibaja Purizaca

DNI: 72223517



Jorge M. Ramírez Ubillus

DNI: 46459953

## Índice

<b>Dedicatoria</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Página del jurado</b>	<b>v</b>
<b>Declaratoria de autenticidad</b>	<b>vi</b>
<b>Índice</b>	<b>vii</b>
<b>Resumen</b>	<b>viii</b>
<b>Abstract</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>10</b>
2.1. Diseño de investigación	10
2.2. Variables, Operacionalización	10
2.2.3. Operacionalización de variables	11
2.3. Población, muestra y muestreo	13
2.4. Técnicas instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	14
2.5. Procedimiento	16
2.6. Métodos de análisis de datos	16
2.7. Aspectos éticos	17
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>18</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>27</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>31</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>32</b>
<b>VI. PROPUESTA</b>	<b>33</b>
<b>VIII. REFERENCIAS</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>44</b>

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo; determinar las características de la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad de servicio de la unidad de Serenazgo, 2019. El tipo de investigación fue aplicada; de tipo descriptivo y de corte transversal; basado en un diseño no experimental, porque no existió manipulación alguna de las variables. Las técnicas que se utilizaron en la recolección de datos fue la guía de entrevista a personalidades representativas de la Municipalidad y cuestionarios aplicados al personal de Serenazgo y a la población del Distrito de Veintiséis de Octubre. La muestra estuvo constituida por treinta personas que conforman la unidad de Serenazgo y 196 habitantes. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó, que en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, se ejerce una buena gestión administrativa y es bien valorada por los colaboradores, quienes manifiestan que hay aspectos con mayor valoración como la planeación y organización, mientras que en la dirección y control hay una cifra importante que califica estos dos aspectos como regulares, por lo tanto si la unidad de Serenazgo quiere lograr la excelencia, tendría que mejorar varios aspectos de su gestión administrativa, lo cual contribuirá a mejorar la calidad del servicio brindado.

**Palabras claves:** Gestión Administrativa, Calidad de servicios y Serenazgo.



## **Abstract**

The present research work was aimed at; Determine the characteristics of the Administrative Management of the Subdivision of Citizen Security of the District Municipality of Twenty-six of October in relation to the quality of service of the unit of Serenazgo, 2019. The type of investigation was applied; of a descriptive and cross-sectional type; Based on a non-experimental design, because there was no manipulation of the variables. The techniques used in the data collection were the interview guide representative personalities of the Municipality and the questionnaires applied to the personnel of Serenazgo and the population of the District of Twenty-six of October. The sample consisted of thirty people that make up the Serenazgo unit and 196 inhabitants. According to the results it is concluded, it is established in the District Municipality of Twenty-six of October, a good administrative management is exercised and it is valued by the collaborators, the aspects that have to do with the majority as the planning and the organization are shown , while in the direction and control are an important figure that qualifies these two aspects as regular, as well as Serenazgo unity wants to achieve excellence, the best results of administrative management, the quality of service provided.

**Keywords:** Administrative Management, Quality of Services and Serenazgo.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La seguridad ciudadana ha decaído, lo cual es un problema que está afectando la tranquilidad de los ciudadanos, alterando de manera drástica la calidad de vida de las personas. Robert (2017) afirma que “Uno de los principales problemas que afronta América Latina está ligado a las altas tasas de homicidios que por lo menos es tres veces mayor a la media mundial y los ciudadanos registran una alta sensación de inseguridad” (p.93). Aproximadamente 350 personas mueren al día en América Latina, es por esto que en el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) la inseguridad es uno de los mayores retos de desarrollo que enfrentan los países.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (2011) “En América el fallecimiento por causas externas (homicidios, accidentes y suicidios) representa el 20.5% del total de años perdidos por muerte y discapacidad en los hombres y mujeres” (p.4). Se considera que, en América Latina, los resultados de violencia son alarmantes, porque cada año, aproximadamente 140.000 latinoamericanos son asesinados; 54 familias sufren de robos cada minuto, haciendo un total de 28 millones al año.

Así mismo Perú no es ajeno al deterioro de la seguridad ciudadana, debido a esto se han ido incrementando miles de casos relacionados a la inseguridad ciudadana. “Esto significa que el Perú está entre los 3 países de Latinoamérica que tiene lo más altos niveles de victimización” (Instituto de Defensa Legal, 2015, p.9). Por otro lado, el diario La República en el presente año hace mención que el Perú es el segundo país con las cifras más altas de inseguridad: superado solo por Venezuela. Por tal situación La Gestión Administrativa es importante desde el inicio de todo proceso ya que funciona de manera eficaz para el cumplimiento de una actividad o de algún proyecto en el cual se debe tener en cuenta cuatro puntos resaltantes para llevar a cabo una buena función, los cuales son: Planeación, organización, dirección y control y de esta manera la gerencia pueda tomar decisiones correctas en el momento indicado (Chiavenato, 2014).

Mientras tanto en Piura, la preocupación principal de la población es la seguridad ciudadana, ya que representa una limitación para el desarrollo humano sostenible, ya que muchas veces los actos delictivos vienen agravados porque posterior a los hechos causan la

muerte de la víctima o les genera lesiones graves, el sentir de la población ante esta situación no se hace esperar, tal es el caso del Distrito Veintiséis de Octubre. En este distrito el 90.3% de su población habita en asentamientos humanos, muchos de ellos considerados “zonas rojas”, y vulnerables ante el alto índice delincuencia (RPP Noticias, 2018). Principalmente basándose en el enfoque de seguridad ciudadana son estas zonas rojas las que deliberadamente necesitan una mayor afluencia de presencia de Serenazgo para contrarrestar de alguna manera los altos índices de inseguridad en estas zonas de dicho Distrito, por lo tanto es considerado uno de los distritos más inseguros de Piura y muchas de ellas no logran tener la plena cobertura por parte de las unidades de seguridad pertinentes como es el Serenazgo, tal vez por falta de presupuesto destinado para esa unidad, la falta de implementos y por malas gestiones administrativas por parte de la subgerencia de seguridad ciudadana la cual está encargada de ellos, siendo este un punto a evaluar en este presente trabajo investigativo.

Se estimó conveniente hallar respuesta a una situación de inseguridad del Distrito Veintiséis de Octubre como una gran oportunidad para el área de la Subgerencia de Seguridad ciudadana a generar mejores respuestas que pueden ser en un tiempo determinado en base a los problemas de inseguridad. Es por ello que se gestionará el correcto desempeño, si la mala calidad del servicio de la unidad de Serenazgo continua, los ciudadanos seguirán sintiéndose inseguros aun en sus propios hogares, y de esta manera la tasa de víctimas por robo o violaciones seguirán en aumento y el Distrito continuaría en descenso.

Por tal motivo se permitió mejorar el compromiso y una excelente comunicación e involucramiento del personal administrativo y por último de los servidores públicos para lograr trabajar en equipo y así minimizar riesgos de inseguridad en dicho Distrito, asimismo utilizar los recursos de la unidad de Serenazgo con mayor transparencia para así ofrecer un servicio de calidad y así poder contrarrestar el problema de Seguridad Ciudadana y sin que tengan mayor preocupación de los peligros que ocurren diariamente, para ello es necesario contar con personal encargado de asegurar mayor tranquilidad a la población y garantizar la tranquilidad de los derechos ciudadanos y así ayudar a reducir las deficiencias que presenta la gestión de la subgerencia de la seguridad ciudadana en cuanto al servicio que ofrece la unidad antes mencionada.

Después de hablar de la realidad problemática, se determinarán los antecedentes internacionales; Campos y Loza (2011) Llevó a cabo la investigación titulada “Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la Ciudad de Ibarra en mejora de la Calidad de Servicios y Atención a los usuarios”. Tesis realizada para poseer el grado de Licenciado en la Especialidad de Bibliotecología en la universidad de Ecuador. Esta tesis tuvo como objetivo mantener un diálogo sobre la implementación de un manual de gestiones administrativas para poder brindar un servicio de calidad a la población de dicho sector. La investigación es de tipo descriptiva.

En este proyecto se aplicó el instrumento Guía de entrevista y el cuestionario con el propósito de obtener información de los colaboradores y usuarios que acceden a la Biblioteca. La propuesta para mejorar los errores, fortaleciendo las políticas de la entidad es para corregir errores, fortaleciendo las políticas de la organización, otorgando capacitación para mejorar los servicios y la atención al ciudadano.

Ortiz (2011) Presentó la investigación titulada “Articulación de actores públicos y privados para la eficientización de la seguridad ciudadana en el Municipio de Hurlingham”. Tesis para optar el Grado de Maestría en Dirección y Gestión Pública de la Universidad Carlos III de Madrid. Esta tesis es de tipo descriptivo y tiene como objetivo fortalecer políticas efectivas de anticipación a los conflictos para así lograr una efectiva solución. La investigación concluyó que un punto importante a resaltar fue la percepción de inseguridad en las diferentes zonas.

Valenzuela (2009) Presentó la investigación titulada “Diagnóstico y propuesta de mejoramiento de gestión en los planes regionales y comunales de seguridad pública”. Tesis para obtener grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas en la Universidad de Chile. Esta tesis tuvo como objetivo el diseño de mecanismos de mejora a manera local en plena comunicación con los diferentes niveles a modo territorial y sus correspondientes jefaturas. La investigación logró como conclusión las medidas para prevenir el delito necesitan principalmente de una perspectiva territorial y el Municipio es la entidad más idónea para asimilación de esta actividad.

Continuando con los antecedentes, se tomó en cuenta los siguientes antecedentes nacionales; Loayza (2016) En su tesis titulada “La Seguridad Ciudadana en el Distrito de San Juan de Miraflores”, Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Lima. Esta tesis es de tipo descriptivo y tiene como objetivo general, determinar cuál es la evolución de la Seguridad Ciudadana en el Distrito de San Juan de Miraflores. Y como conclusión se determinó que en cuanto la población no tiene un buen nivel de compromiso en lo que respecta a la seguridad ciudadana, no tienen ningún interés de participación de lo mencionado.

Flores y Salirrosas (2014) Presentó su tesis titulada “La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano de la Región Callao 2014”. Para adjudicarse el grado de Magister en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo. Su investigación presentada posee un enfoque cualitativo lo cual es de un tipo básica de nivel correlacional y de un diseño no experimental. Y por último el autor concluye que la gestión administrativa y la calidad de servicio que se otorga al ciudadano obtienen un alto grado de satisfacción.

Barrutia (2015), en su investigación titulada “Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015”, para adjudicarse al grado de Maestro en Administración y dirección de empresas de la Universidad Alas Peruanas. Esta tesis es de tipo aplicada, basado en un diseño de corte transversal. Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario para recoger la información. Finalmente, el autor concluye que que existe relación directa entre la percepción de la gestión administrativa por parte del personal encargado de la atención al público y la percepción de la calidad de servicio al usuario; asimismo, comentó que la dimensión planeación tuvo una correlación 20 moderada con la calidad de servicio.

Y finalmente a nivel local se ha considerado los siguientes antecedentes; Li (2018), Presentó su investigación de su tesis titulada “Propuesta de implementación del Manual de Organización y Funciones para mejorar la Gestión Administrativa en el Ilustre Colegio de Abogados de Piura”. Realizada para optar el Grado Profesional de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad de Piura. En conclusión, esta propuesta de implementar el MOF en el Ilustre Colegio de Abogados de Piura, será de vital importancia,

puesto que ayudará a mejorar la gestión administrativa, estableciendo mecanismos de coordinación, precisando las actividades, evitar duplicidad de funciones que permitan cumplir con los objetivos planteados por la institución.

Morocho (2016) Presentó su investigación titulada “Eficacia del sistema de control interno y la eficiencia de la ejecución del gasto público en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre - Piura, 2015 - 2016”. El tipo de investigación es aplicada porque está enfocada en una realidad específica del entorno de la gestión pública con el fin solventar problemas en materia de la eficiente administración del mismo gasto por parte de la Municipalidad, con el objetivo de generar cambios en mejora del correcto proceso del gasto público. En conclusión, como afirmación final se conoce que, a mayor eficacia del sistema de control interno, mayor es la eficiencia en el gasto público sustentado en un adecuado ambiente de control, oportuna revisión del riesgo, actividades de control y supervisión, alto flujo de información adecuadamente planificada, ejecutada y revisada al sistema interno del control.

Baca (2015) Presentó su investigación titulada: “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de la Red 07 DREP – 2015”. Tesis para adjudicarse el Grado Profesional de Doctor en Educación. Universidad César Vallejo – Piura. Esta tesis es de tipo descriptivo, y el enfoque es que es una investigación cuantitativa. En la presente investigación se llegó a concluir, que existe relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en las instituciones educativas de la RED 07 DREP – 2015.

Con el fin de sustentar las variables de estudio se presentó las teorías relacionadas.

La gestión administrativa es importante desde que se inicia un proceso administrativo en la organización y se ejecuta de forma interrelacionada para poder realizar una actividad la cual se considera cuatro etapas fundamentales en la administración como: Planeación, organización, dirección y control, para así poder tomar las decisiones correctas y lograr el éxito esperado, para que de acuerdo a estos procesos administrativos se pueda garantizar la eficiencia y eficacia. (Chiavenato, 2014)

Después de haber explicado lo que es gestión administrativa, a continuación, se describirán las siguientes dimensiones; Chiavenato (2014) afirma que “La planeación es importante porque define los objetivos para alcanzar y que se debe hacer para llegar a ellos y así lograr de manera positiva una buena producción, teniendo en consideración los riesgos ante cualquier circunstancia dentro del proceso” (p.63). En la planeación se determina los escenarios futuros hacia donde se dirige la organización, y cuáles serán las estrategias para poder minimizar los riesgos y así poder lograr el de éxito. (Munch, 2014)

Chiavenato (2014) afirma que “La organización consiste en determinar actividades específicas necesarias para alcanzar los objetivos planeados para poder agrupar las actividades en una estructura lógica y encargar las actividades a puestos y personas específicos” (p.65). Es decir, para que la organización determine con mayor eficacia los recursos humanos y físicos es necesario alcanzar los objetivos de la organización.

Según el autor Munch (2014) hace referencia que “La dirección debe velar por las relaciones humanas dentro de la organización, lo cual es importante porque se trata comprender su comportamiento individual o grupal” (p.26) Es decir, que es indispensable contar con técnicas de liderazgo, motivación, clima laboral agradable y así los colaboradores se muestren comprometidos con la organización.

Toda organización requiere de un buen control porque incluye todas las actividades que se emprenden para conseguir los objetivos previstos y lograr realizar evaluaciones y análisis de los resultados y corregir a tiempo las fallas, errores y así poder minimizar ineficiencias o agilizar los tiempos de espera, para enfrentar todo cambio brusco que afecte a la organización, y poder facilitar el trabajo en equipo (Chiavenato, 2014, p.72)

Después de haber descrito la primera variable de investigación, la gestión administrativa, se mencionará la segunda variable, calidad del servicio.

Vásquez et.al (2011) hace referencia la calidad de servicio como “la resultante de comparar las expectativas sobre lo que se espera recibir respecto al servicio y lo que se percibe del actuar de la empresa” (p.12) Es decir, Si la prestación supera las expectativas del cliente, por lo tanto, se entenderá que el servicio ofrecido es considerado como excelente, pero si se da por el contrario entonces será evaluado como malo, pobre o deficiente.

Todas las organizaciones han mostrado en forma coherente que se debe estar pendiente de las expectativas del consumidor respecto a la fiabilidad, ya que se realiza el servicio prometido de manera eficaz, esto quiere decir que la organización debe cumplir sus promesas sobre entregas, suministro del servicio y solución de problemas. (Zeithaml, 2009)

Según Zeithman (2009) Se refiere a “La sensibilidad como la aptitud ayudar a los usuarios a prestarles un servicio rápido y adecuado para proporcionar un servicio diligente” (p.81). Esto se refiere a la iniciativa que posee cada persona para poder dar inicio a alguna acción, proyecto o para poder solucionar los reclamos de los clientes respondiendo eficazmente sus preguntas para dar solución a sus problemas y lograr los objetivos.

Bonilla (2010) afirma que: “La seguridad que se transmite al cliente es importante porque sienten inseguridad sobre su capacidad para evaluar los resultados ya que el cliente percibe al servicio como de alto riesgo” (p.81). Este autor menciona que la organización buscar formar compromiso con el usuario respecto al servicio que ofrece, es por ello que consiste en un proceso selectivo de información necesaria para que el ser humano pueda sentir más confianza en sí mismo.

Según el autor Zeithman (2009) Se refiere a “La empatía como una habilidad propia del ser humano, poniéndonos en su lugar para entender su forma de pensar, y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales, la buena comunicación, generando sentimiento de simpatía, comprensión y ternura” (p.122). Es decir que responde a un trato directo o trato personal entre un colaborador y un determinado cliente, lo cual cuenta algunos puntos importantes como son las necesidades, gustos y preferencias de éste último en mención. (Rodríguez, 2009)

Luego de haber definido las variables de estudio, se planteará la pregunta general de investigación, la cual es la siguiente: ¿Cuáles son las características de la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, año 2019?, asimismo, las preguntas específicas son las siguientes: ¿Cuáles son las características que presenta la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, año 2019?, ¿Cuáles son las características que presenta la



planeación de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, año 2019?, ¿Cuáles son las características de la organización de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, año 2019?, ¿Cuáles son las características de la dirección de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, año 2019?, ¿Cuáles son las características del control de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, año 2019?

Por otra parte, la investigación cuenta con una justificación práctica porque se evaluará la gestión administrativa y la calidad de servicio de la unidad de Serenazgo, basados en los problemas inseguridad en el Distrito Veintiséis de Octubre, donde es importante para el funcionamiento de la sociedad y hacer modificaciones en las áreas críticas para obtener un mayor crecimiento de atención al público. La reacción que genera la presente tesis es de gran ayuda práctica porque se determinará las medidas para ofrecer una mejor calidad de vida a la sociedad la cual su principal preocupación de la es la delincuencia, para así facilitar los procesos de gestión administrativa y la calidad de servicio en el corto tiempo posible. Esta investigación busca conocer la realidad que día a día se vive en los municipios, para así establecer un cambio a la comunidad, y alcanzar los objetivos para así aplicar medidas correctivas y brindar una mayor seguridad a la población, lo cual beneficiara a miles de personas del Distrito Veintiséis de Octubre.

Por último, esta investigación se justifica por su relevancia social ya que se encuentra alineada al Plan Estratégico de Desarrollo Regional Concertado de Piura, además se encuentra alineado al primer eje estratégico “Derechos fundamentales y dignidad de las personas” del “Plan Bicentenario”, donde considera esencial relacionar el desarrollo integral y sostenible con la vigencia plena y efectiva de los derechos fundamentales y la dignidad de las personas, lo cual es importante realizar una actitud de cambio en la sociedad, de tal forma proteger y defender a la familia, célula fundamental de la sociedad, como factor primordial para un buen desarrollo humano integral, de esta manera disminuir la delincuencia, consolidar valores éticos y morales a la cohesión familiar para así fomentar la paz y solidaridad.

Y, por último, se tiene el siguiente objetivo general, lo cual es el siguiente: Determinar las características de la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad de servicio de la unidad de Serenazgo, 2019. Asimismo, los objetivos específicos son los siguientes: Determinar qué características presentan las dimensiones de la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, 2019, identificar las características de la planeación de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, 2019, evaluar las características de la organización de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, 2019, describir los aspectos relacionados a la dirección de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, 2019, identificar las características del control de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

Con respecto al estudio realizado es no experimental, debido a que no se manipularán las variables según los indicadores propuestos. Este estudio es transeccional o transversal, porque la recolección de datos se realizó en un periodo de tiempo determinado, su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se trata de una investigación descriptiva ya que permitió indagar los acontecimientos de las variables y se ubicó al objeto de estudio para poder describirlo. Así mismo la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana respecto a la calidad del servicio de la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. Piura, 2019. Finalmente se refiere a un estilo con un enfoque mixto ya que para la selección de datos se utilizará instrumentos cuantitativos y cualitativos.

### **2.2. Variables, Operacionalización**

#### **2.2.1. Gestión Administrativa**

Según Munch (2010, p.23) “La gestión administrativa es el proceso de coordinación de los recursos con la finalidad de obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad para lograr los objetivos de la organización”. Además, dimensiona a la Gestión Administrativa en planeación, organización, dirección y control.

#### **2.2.2. Calidad de servicio**

Según Cordero (2011) define teóricamente a la calidad de servicio como una “Calidad percibida” de los deseos de los clientes que reciben el producto terminado o servicio y sus percepciones de ello, pudiéndose concretar la siguiente similitud: “Calidad percibida, Calidad real, Calidad esperada” (p.36). Además, explica que la calidad es lograr que el cliente este satisfecho con lo que se requiere y así aumentar sus expectativas.

### 2.2.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable X:</b> Gestión Administrativa	Para Chiavenato (2014) indica que la gestión administrativa tiene la posibilidad de influir en el proceso administrativo en beneficio de la entidad, esto permitirá sin lugar a dudas mejorar la comunicación, compromiso e involucramiento de los funcionarios y servidores públicos para el logro del trabajo en equipo.	Planeación	Consultar al personal de Serenazgo si perciben que, en la institución, se determinan objetivos, planes a futuro y estrategias que permitan lograr el éxito; se tuvo que aplicar el Cuestionario N° 01, que contiene los indicadores de Estabilidad para el crecimiento, Orientación de estrategias y Compromiso con la acción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estabilidad para crecimiento</li> <li>- Orientación de estrategias</li> <li>- Compromiso con la acción</li> </ul>	Ordinal
		Organización	Hace referencia a la definición de actividades específicas, para evaluarla se consideraron los indicadores, Distribución de funciones, Departamentalización y el Análisis y diseño de puestos. Aplicando el Cuestionario N° 01.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución de funciones</li> <li>- Departamentalización</li> <li>- Análisis y diseño de puestos</li> </ul>	Ordinal
		Dirección	La Dirección, dentro de la gestión administrativa, se refiere al liderazgo en pro del clima organizacional y la motivación, esta se evaluará con los indicadores de Conducción del personal, Orientación de resultado y Capacitación, a través del Cuestionario N° 01.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conducción del personal</li> <li>- Orientación de resultado</li> <li>- Capacitación</li> </ul>	Ordinal
		Control	Identificar fallas a tiempo, supervisar evaluar, hacen referencia a lo que es el Control dentro de una organización, y fue evaluada con los indicadores de Coordinación, Supervisión y Consolidación de resultados, aplicando en Cuestionario N° 01.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Consolidación de resultados</li> </ul>	Ordinal

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable Y:</b> Calidad de servicio	Según Vásquez, Rodríguez y Díaz (2011) hace referencia a la calidad de servicio como “la resultante de comparar las expectativas sobre lo que se espera recibir respecto al servicio y lo que se percibe del actuar de la empresa” (p.12)	Fiabilidad	La Fiabilidad hace referencia al cumplimiento de promesas, como parte de la calidad de servicio; la cual se evaluará con los indicadores Capacidad de respuesta e Interacción personal, a través del Cuestionario N° 02.	- Capacidad de respuesta - Interacción personal	Ordinal
		Sensibilidad	Se refiere a la aptitud que se tiene para ayudar a los usuarios a prestarles un servicio rápido y adecuado; la sensibilidad será evaluada, con los indicadores Iniciativa, Atención y Equidad, aplicando el Cuestionario N° 02.	- Iniciativa - Atención - Equidad	Ordinal
		Seguridad	La seguridad que se le transmite al usuario y cómo es percibida por este; será evaluada con los indicadores de Confianza, Cortesía y Servicio; usando como instrumento de recolección de datos, el cuestionario N° 02.	- Confianza - Cortesía - Servicio	Ordinal
		Empatía	Evaluar el trato y comprensión de la necesidad del usuario por parte de quien le brinda en servicio, fue con los indicadores de Atención personalizada y Amabilidad, a través del Cuestionario N°02.	- Atención personalizada - Amabilidad	Ordinal
		Aspectos Tangibles	Equipamiento, Apariencia personal e Instalaciones han sido los indicadores con los que medirá la percepción de la calidad respecto a los Aspectos tangibles; todo esto a través del Cuestionario N° 02.	- Equipamiento - Apariencia de personal - Instalaciones cómodas	Ordinal

## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1. Población**

Según Hernández et.al (2014) afirma que: “La población se refiere a todas las personas con diferentes características que servirán para medir y obtener información, para poder dar solución a problemas específicos de la unidad de análisis” (p.183). El análisis de la presente tesis está elaborado por la Unidad de Serenazgo y los pobladores de este Distrito

#### **a) Pobladores del Distrito de Veintiséis de Octubre**

La población de este trabajo de investigación estará representada por los ciudadanos que viven en el Distrito de Veintiséis de Octubre, que según INEI el número promedio de habitantes es 147,683.

#### **b) Colaboradores de la Unidad de Serenazgo**

Como segunda población tuvimos a los colaboradores de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Veintiséis de Octubre; conformado por (30) personas.

### **2.3.2. Muestra**

Para hallar la muestra de la presente investigación se aplicará la fórmula de población finita, dado que se conoce el total de individuos que viven en el Distrito, lo cual ayuda para el análisis de las variables en estudio. Fórmula de la población finita:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra.

$\alpha$ : Nivel de significancia (95%)

$Z_{\alpha}^2$ : Puntuación correspondiente al nivel de significancia (1,96)

p: Es la variabilidad positiva (0,5)

q: Es la variabilidad Negativa (1-p = 0,5)

e: Error permitido 7%

#### **Muestra de la población Distrito de Veintiséis de Octubre**

$$n = \frac{1,96^2 * 0.5 * 0.5 * 147,683}{0.07^2(147,683 - 1) + 1,96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 196$$

### **2.3.3. Muestreo**

El tipo de muestreo utilizado en el presente estudio es el muestreo aleatorio simple. Si se selecciona un tamaño de muestra  $n$  de una población de tamaño  $N$  de tal manera que cada muestra posible de tamaño  $n$  tenga la misma probabilidad de ser seleccionada, el procedimiento de muestreo se denomina muestreo aleatorio simple. A la muestra obtenida se le denomina muestra aleatoria simple.

### **2.3.4. Criterios de Selección**

#### **1. Población del Distrito de Veintiséis de Octubre**

##### **a) Criterio de inclusión:**

Personas de ambos géneros cuyas edades sean mayores de 20 años y menores de 64 años.

Personas que residan en el Distrito Veintiséis de Octubre.

##### **b) Criterio de exclusión:**

Personas con alguna limitación en la capacidad cognitiva.

Personas que vivan en zonas de alto riesgo dentro del Distrito.

Personas con antecedentes Penales, Policiales y/o Judiciales.

#### **2. Colaboradores**

##### **a) Criterio de inclusión:**

Todos los colaboradores de la Unidad de Serenazgo y por lo tanto no hay exclusión.

### **2.4. Técnicas instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

Según Hernández et al. (2014) Afirma que: “Recolectar los datos implica elaborar un plan específico de procedimientos que conlleven a reunir datos con un propósito determinado” (p.215). En esta investigación, la manera de recopilar datos fue enfocando el planteamiento del problema, proporcionados a las personas naturales, usuarios, que usan el servicio de las unidades de Serenazgo.

#### **2.4.1. Técnicas**

**Encuesta:** La presente investigación se empleó la técnica de encuesta, que se aplicaron en un solo momento para alcanzar soluciones del problema de la presente investigación, aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.

**Entrevista:** Es una técnica cualitativa que tiene como fin establecer un diálogo fluido entre el investigador y el investigado para obtener respuestas concretas y con ayuda de fuentes primarias despegar las interrogantes presentadas sobre Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana.

#### **2.4.2. Instrumentos**

**Cuestionario:** Hernández, Fernández & Baptista (2014) hace mención que “Un cuestionario consiste en un grupo de interrogantes respecto a una o más variables que van a medirse, teniendo relación con el planteamiento del problema e hipótesis” (p.211). Estos instrumentos se utilizarán para formular una gama de preguntas que serán aplicadas a la unidad de análisis, con el fin de recolectar información de diversas opiniones y hechos de acuerdo a la población los cuales han sido validados por expertos en temas de investigación científica.

Cuestionario 01: Con el cual se va a evaluar la variable, Gestión administrativa, el cual está conformado por 16 preguntas orientadas a evaluar cada una de las dimensiones de la variable en mención.

Cuestionario 02: Con este cuestionario se ha evaluado la variable Calidad de servicio, y está conformado por 20 preguntas cerradas, evaluando a cada una de las dimensiones de la misma.

**Guía de entrevista:** Es un instrumento cualitativo y principalmente tiene como fin obtener información necesaria para comprender el fenómeno a estudiar de una manera precisa. El cual fue aplicado a los responsables de la Subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.



### **2.4.3. Validez:**

Para Hernández, et al (2014), “La validez se refiere al concepto del grado en que una herramienta que en verdad mida la variable que pretende evaluar” (p. 201). Los elementos que se emplean para la medición deben de ser muy confiables y de gran validez, por ello, antes de ser ejecutados fueron rigurosamente introducidos a un filtro de corroboración de contenido por parte de expertos, donde se consideraron tres aspectos muy importantes: La relevancia, la pertinencia y la claridad y de esta forma que reflejen consistencia.

### **2.4.4. Confiabilidad**

Para lograr la medición y fiabilidad de los cuestionarios para cada uno de los ítems, se aplicó el coeficiente de evaluación Alpha de Cronbach, a la población, la cual dio como resultado un alto nivel de confiabilidad de 0.934 del cuestionario de Calidad de Servicio, y por último en el cuestionario de Gestión Administrativa el resultado es 0.957 y por ello demuestra alto nivel de confiabilidad de los instrumentos.

### **2.5. Procedimiento**

Nuestro proceso de recolección de datos se inició en la biblioteca de nuestra casa de estudios, apoyándonos también del Repositorio de la Universidad Nacional de Piura, utilizamos sitios web de referencia y se aprovechó lo que el mundo tecnológico y su amplia capacidad de información tenían para ofrecernos. Para poder cuantificar nuestros datos estadísticos, realizamos encuestas para el personal de Serenazgo y para los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana, de modo inicial ejecutamos una prueba piloto, y en una posterior ocasión ejecutamos los cuestionarios a la población

### **2.6. Métodos de análisis de datos**

El análisis de los datos obtenidos de los instrumentos cuantitativos, han sido evaluados a través un análisis descriptivo, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos estadísticos. El procesamiento de los datos recopilados se llevó a cabo a través de los programas estadísticos SPSS versión 25.0 y el programa denominado Excel para Windows.

Para el análisis de los resultados obtenidos por el instrumento cualitativo que fue la guía de entrevista, se llevó a cabo un análisis de interpretación literal, con el objetivo de valorar la significación de los resultados resolviendo las interrogantes de la investigación.

## **2.7. Aspectos éticos**

En la presente investigación, se considerarán los subsecuentes principios éticos en la aplicación de instrumentos, análisis y otros (teorías relacionadas, antecedentes, marco conceptual).

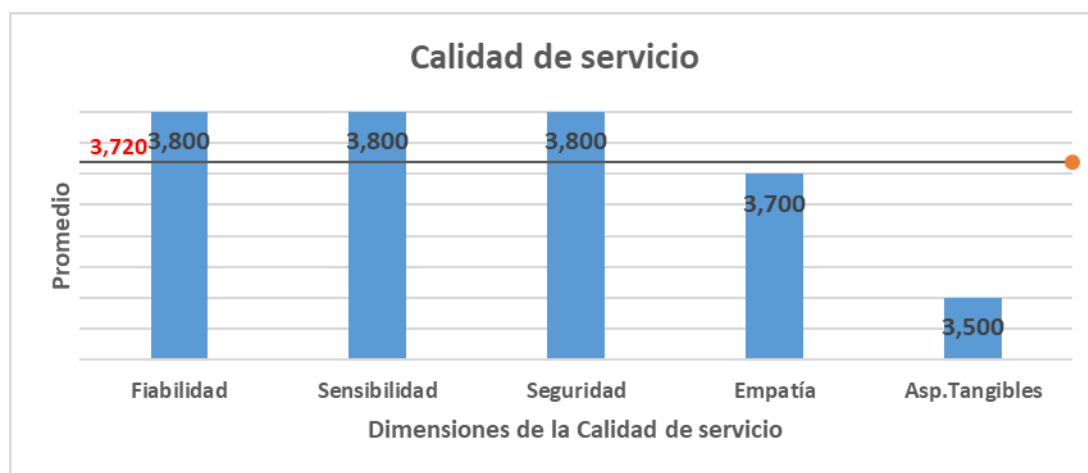
- El respeto por la propiedad intelectual, ya que la información que ha sido considerada para fundamentar la realidad problemática, antecedentes, teorías relacionadas y marco conceptual, han sido citadas de acuerdo a las normas APA.
- El respeto a la privacidad y el anonimato de los individuos que participan en el estudio.
- Autenticidad y honestidad, ya que no se manipularán los datos obtenidos de la investigación, sino que se interpretarán según la realidad de manera objetiva.
- Responsabilidad en el manejo de la información recolectada tratándose de empresas privadas del sector pesquero artesanal.

### III. RESULTADOS

Los resultados de la investigación se presentan por cada uno de los objetivos

3. 1. **Determinar qué características presentan las dimensiones de la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, 2019.**

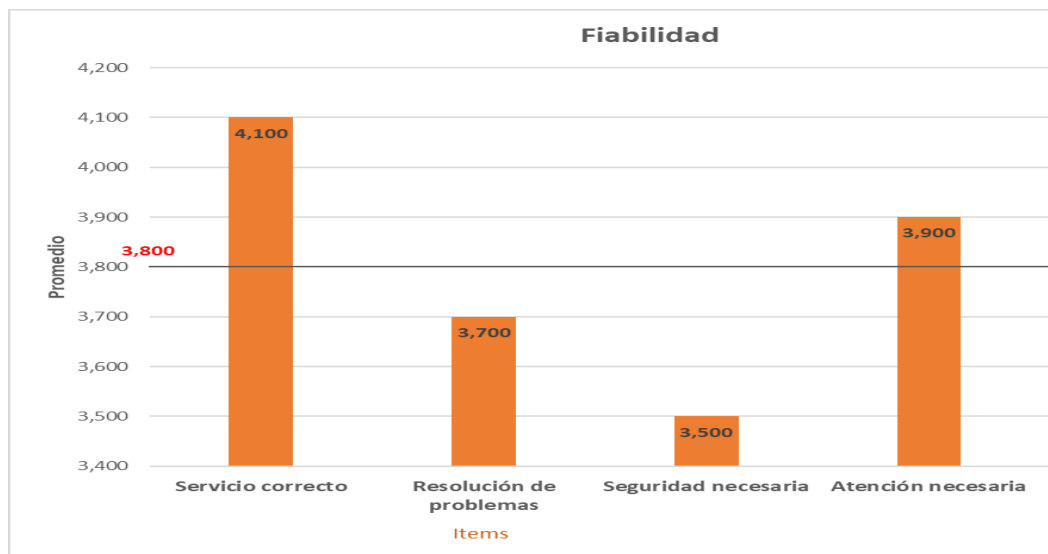
**Figura N°1: Percepción de la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo**



**Fuente: Cuestionario aplicado a los ciudadanos**

El análisis realizado para evaluar la calidad de servicio se obtuvo de la aplicación del cuestionario N°1, donde se obtuvo un promedio de 3.720 de una escala de 1 – 5. El cual se aproxima a la categoría DE ACUERDO (4). La calidad de servicio fue evaluada en sus 5 dimensiones las cuales se muestran en la figura N°1, donde las dimensiones fiabilidad, sensibilidad y seguridad están por encima del promedio de la calidad del servicio; por otro lado, tenemos la dimensión Empatía y aspectos tangibles por debajo del promedio, sobre todo aspectos tangibles tienen el valor más bajo de las otras dimensiones.

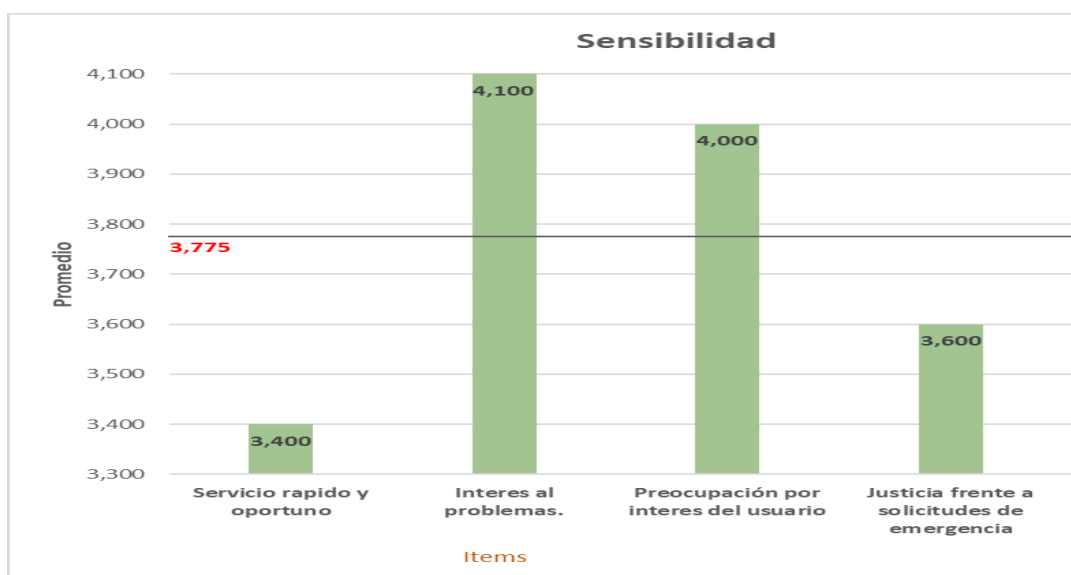
**Figura N°2: Percepción Calidad de servicio desde el aspecto Fiabilidad**



**Fuente: Cuestionario aplicado a los ciudadanos**

La fiabilidad obtuvo un promedio 3.8 el cual fue obtenido que desde la percepción de los usuarios quienes evaluaron que el personal de serenazgo lleva a cabo el servicio de manera correcta en la primera ocasión. con 4.1, además consideran que el personal de serenazgo brinda atención a quien lo necesite con 3.9, estos dos aspectos están por encima del promedio de la fiabilidad. Al ser consultados si el personal de Serenazgo muestra interés en cuanto a solucionar sus problemas de manera rápida y eficiente el promedio obtenido ha sido de 3.7 frente a si el personal de serenazgo brinda seguridad necesaria obteniendo un promedio de 3.5.

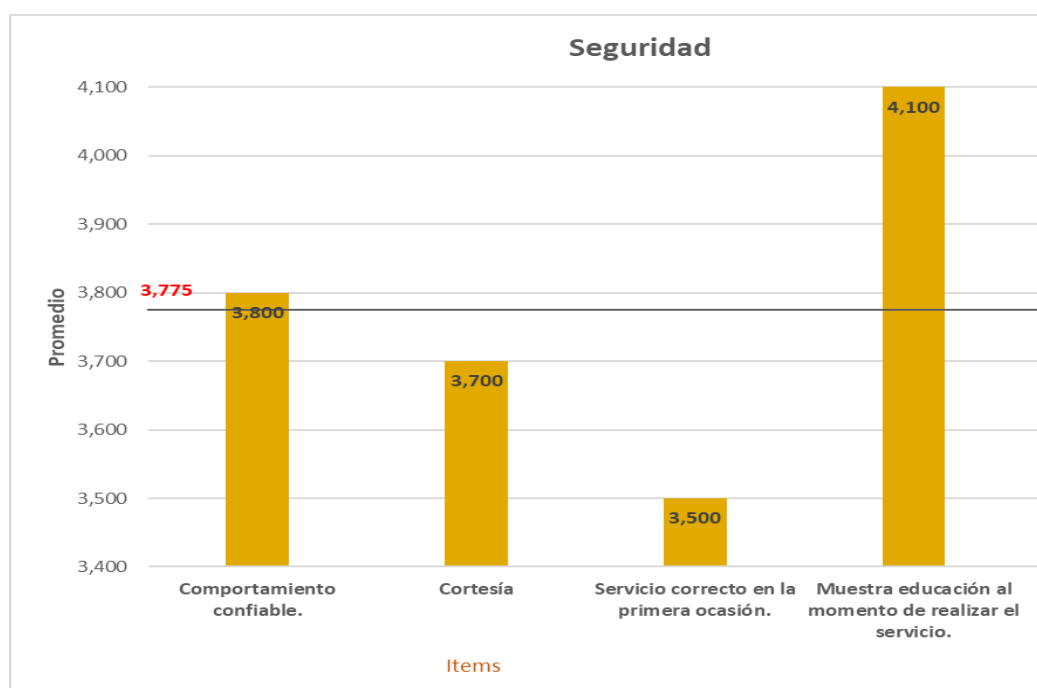
**Figura N°3: Percepción Calidad de servicio desde el aspecto Sensibilidad**



**Fuente: Cuestionario aplicado a los ciudadanos**

La sensibilidad obtuvo un promedio de 3.7, el cual fue obtenido desde la percepción de los ciudadanos quienes evaluaron que el personal de Serenazgo se preocupa por sus intereses y demuestra preocupación en la solución de sus problemas obteniendo 4.1 y 4.0 respectivamente, estos dos aspectos están por encima del promedio de sensibilidad. Sin embargo, dejan expuesto que el personal de Serenazgo no ofrece un servicio rápido y oportuno lo cual el promedio obtenido es de 3.4.

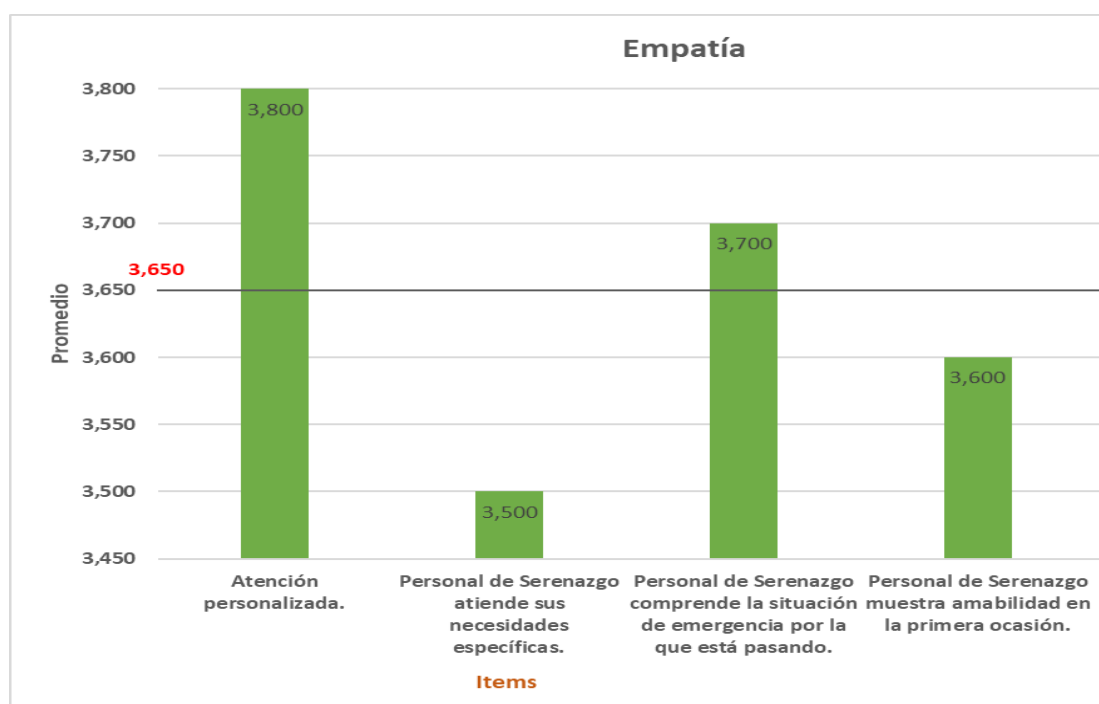
**Figura N°4: Percepción Calidad de servicio desde el aspecto Seguridad**



**Fuente: Cuestionario aplicado a los ciudadanos**

La seguridad obtuvo un promedio de 3.7, el cual fue obtenido desde la percepción de los ciudadanos quienes evaluaron que el personal de Serenazgo muestra educación al momento de realizar el servicio y están de acuerdo con el comportamiento del personal lo cual les inspira confianza obteniendo 4.1. y 3.8 respectivamente. En tal sentido, dejan expuesto que se debe resaltar que la cortesía y realizar el servicio de manera correcta la primera ocasión son los aspectos que, sin ser desfavorables, son los menos valorados obteniendo un promedio de 3.5.

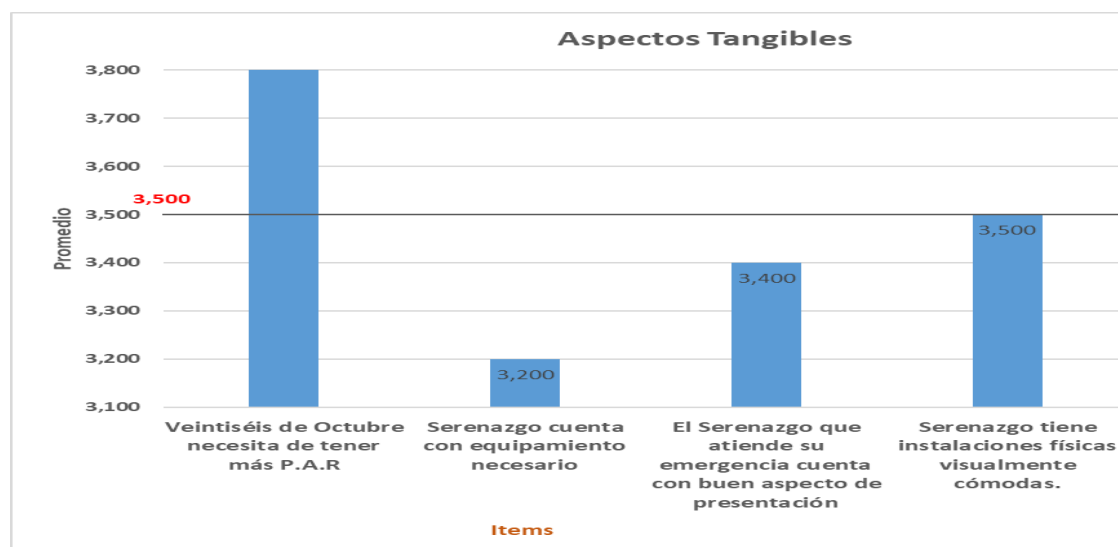
**Figura N°5: Percepción Calidad de servicio desde el aspecto Empatía**



**Fuente: Cuestionario aplicado a los ciudadanos**

En relación al aspecto de la empatía se obtuvo un promedio de 3.65, son también percibidos de manera favorable, según la opinión de los ciudadanos donde indican que la atención del personal de Serenazgo es personalizada obteniendo un promedio de 3.8 y comprende la situación de emergencia por la que está pasando y muestra amabilidad en la primera ocasión con un promedio de 3.7, donde estos ítems están por encima del promedio de la empatía. No obstante, el 3.5 de ciudadanos indican que el personal no atiende sus necesidades específicas lo cual recibe una valoración un poco más baja que los anteriores.

**Figura N°6: Percepción Calidad de servicio desde el aspecto Aspectos tangibles**

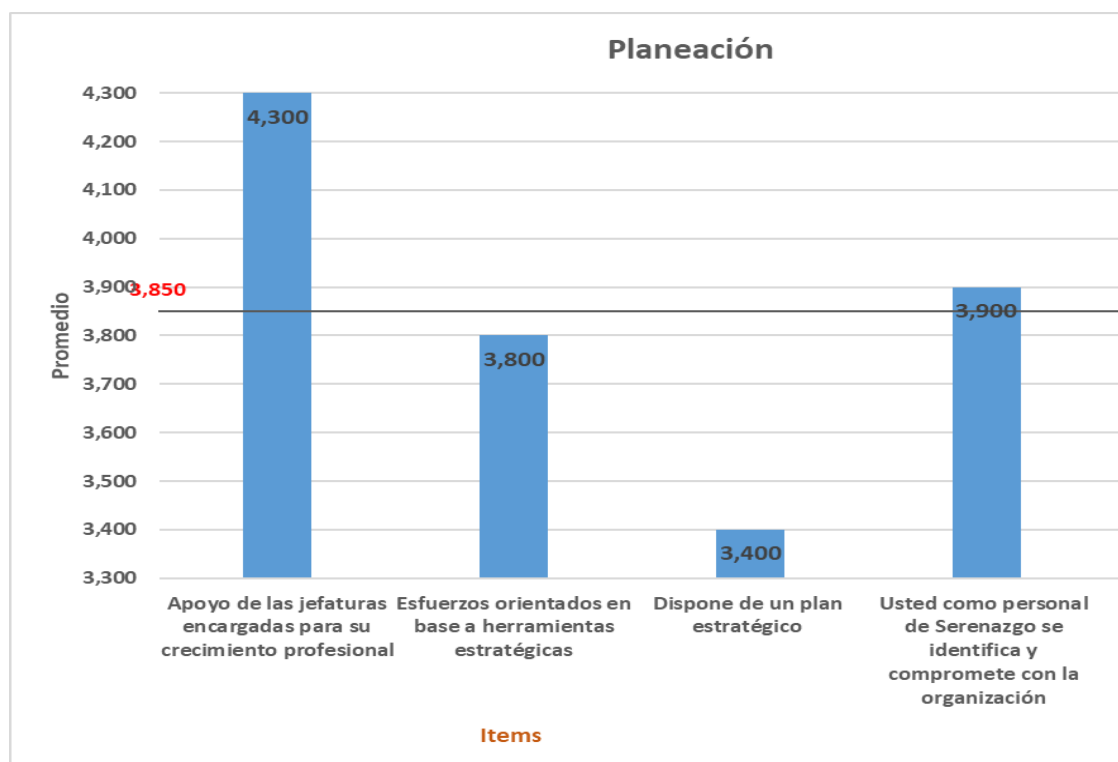


**Fuente: Cuestionario aplicado a los ciudadanos**

Los aspectos tangibles, en su mayoría son los menos valorados; donde se obtuvo un promedio de 3.5, el cual fue obtenido desde la percepción de los ciudadanos del Distrito de estudio, donde indican que se necesita de tener más puestos de auxilio rápido según el promedio de 3.8, también concuerdan en que el personal de la unidad de Serenazgo tiene instalaciones físicas visualmente cómodas. En cambio, el 3.2 hacen mención que dicha unidad no cuenta con el equipamiento necesario que se requiere para dar un servicio de calidad y su presentación tampoco es la más correcta, estos últimos aspectos son los cuales se debe mejorar para lograr un buen funcionamiento de cada actividad.

### 3. 2. Identificar las características de la planeación de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, 2019.

**Figura N°7: Características de la Planeación de la subgerencia de seguridad ciudadana**



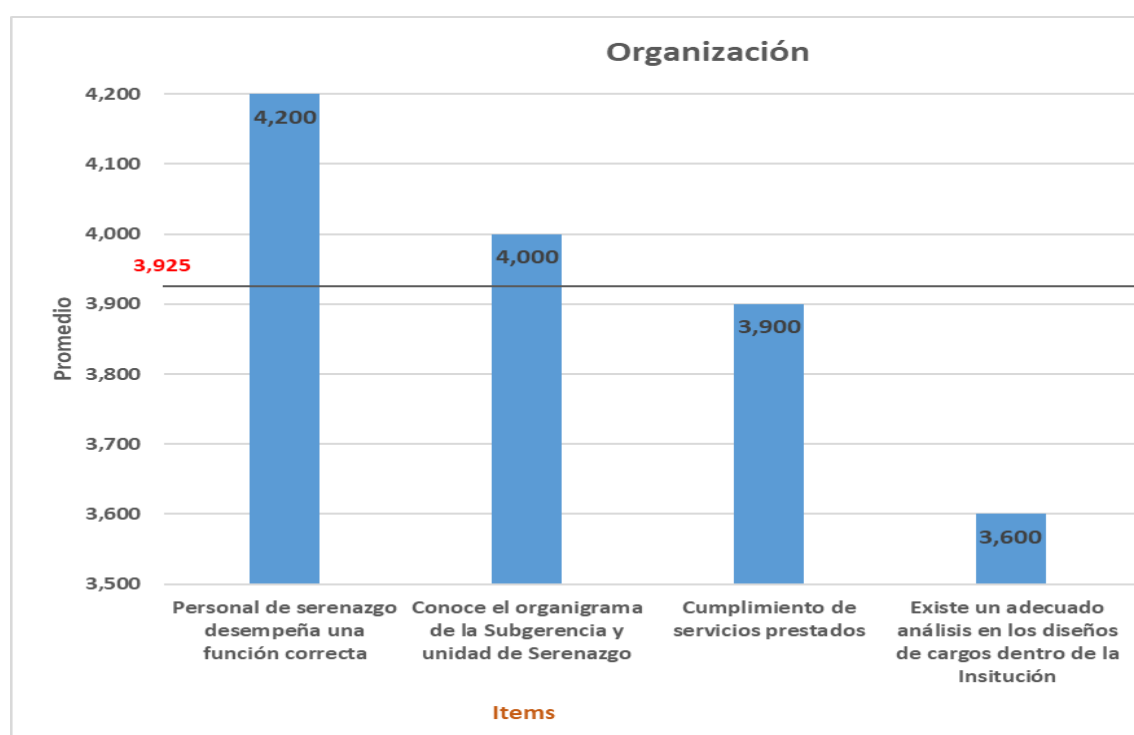
**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

Con respecto a la planeación se obtuvo un promedio de 3.85, lo cual la mayoría de aspectos logran un promedio de percepción favorable según la opinión de los colaboradores, se obtuvo también que ahí aspectos que están por encima del promedio de la planeación, donde el 4.3 de colaboradores están de acuerdo que tienen el apoyo de las jefaturas encargadas para su crecimiento profesional y determinación de líneas de carrera en la unidad que son partícipes; consideran además que el personal de Serenazgo se identifica y se

compromete con la organización y que sus esfuerzos están orientados en base a herramientas estratégicas; estos aspectos obtienen un promedio de 3.9 y 38 respectivamente; sin embargo, el 3.4 de los encuestados no están de acuerdo en que la Subgerencia de Seguridad Ciudadana presenta un plan estratégico trimestral para mejorar el índice de calidad de Seguridad.

### 3.3. Evaluar las características de la organización de la Subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, 2019.

**Figura N°8: Características de la Organización de la subgerencia de seguridad ciudadana**



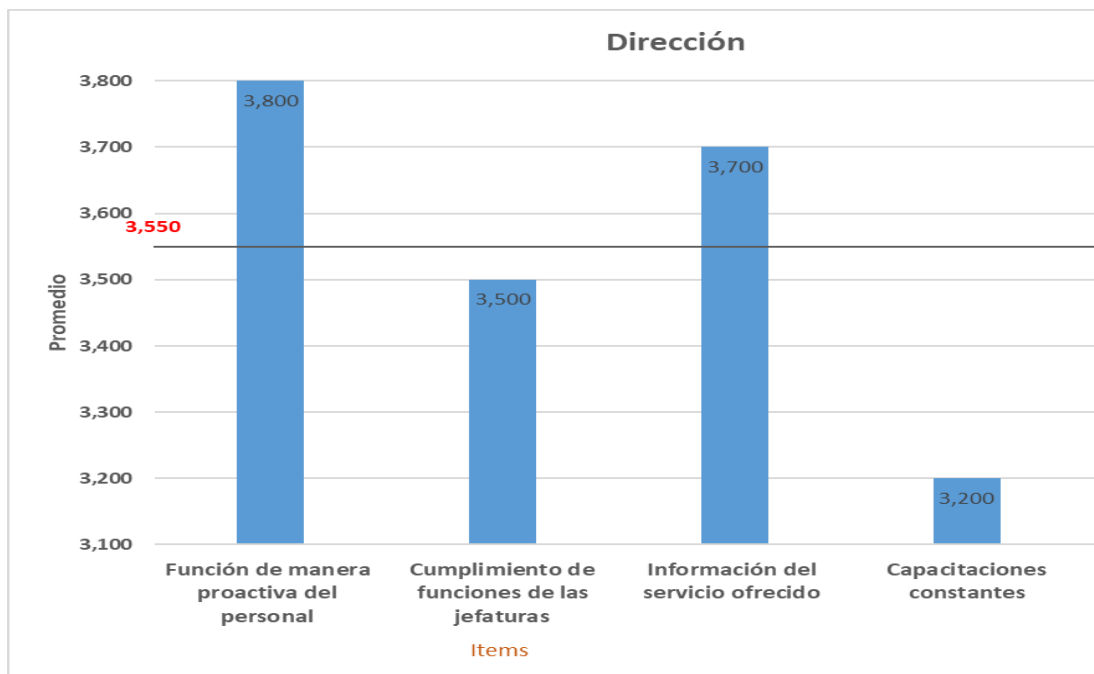
**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

Referente al aspecto de la organización, la opinión es favorable, según el promedio obtenido de 3.9 el cual fue obtenido desde la percepción de los ciudadanos; quienes evaluaron que el personal de Serenazgo desempeña sus funciones en forma correcta con 4.2, además consideran que tener conocimiento de las personas que conforman la estructura de la Subgerencia de seguridad ciudadana y su unidad de Serenazgo con 4.0, estos aspectos están por encima del promedio de la organización. Asimismo, se encontró que los encuestados creen que los servicios prestados por su unidad cumplen responsablemente con sus funciones y que existe un adecuado análisis en los diseños de cargos dentro de la Institución con un 3.6 de promedio.



**3. 4. Describir los aspectos relacionados a la dirección de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, 2019.**

**Figura N°9: Características de la Dirección de la subgerencia de seguridad ciudadana**

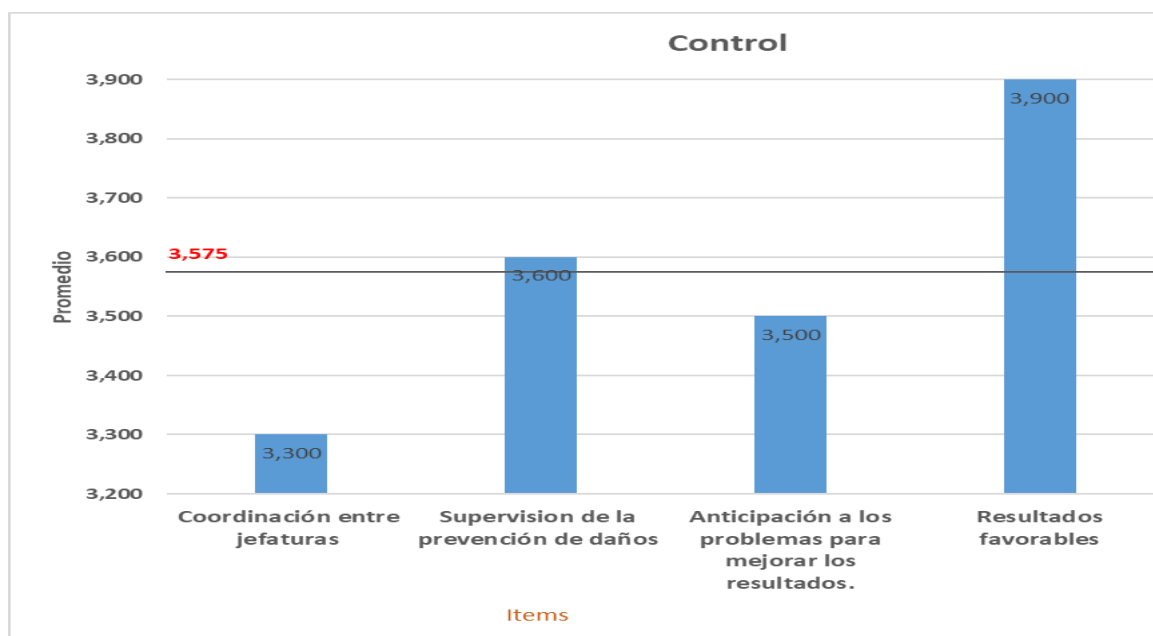


**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

Los resultados del estudio indican que el aspecto de la dirección obtiene un promedio de 3.5 según la percepción de los ciudadanos; quienes evaluaron que el personal de Serenazgo encargado de las intervenciones o acciones rápidas ejecuta su función de manera proactiva con un 3.8 de promedio. Por el contrario, los investigados no concuerdan mucho en que se debe realizar capacitaciones constantemente, al menos una vez por mes en su unidad, donde obtuvo un promedio de 3.2, dando una valoración desfavorable.

### 3.5. Identificar las características del control de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, 2019.

**Figura N°10: Características del Control de la subgerencia de seguridad ciudadana**

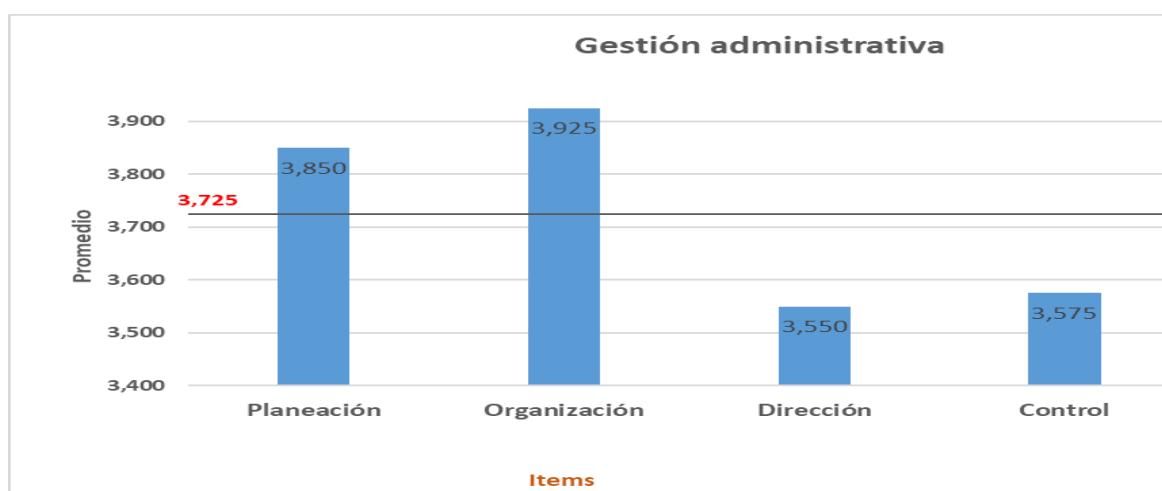


**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

El control obtuvo un promedio 3.5, el cual fue obtenido desde la percepción de los colaboradores quienes en evidencia que existe un supervisor encargado de la prevención de daños mayores a la comunidad, de manera que tiene la capacidad de manera que puede anticiparse a los problemas para obtener una mejora en los resultados, de manera que, en cada una de sus intervenciones, éstos sean favorables en beneficio al ciudadano, estos aspectos obtuvieron un promedio de 3,6 y 3,9 respectivamente. En cambio, se obtuvo un promedio de 3.3 que indica que no existe una buena coordinación entre las dos jefaturas Subgerencia de Seguridad Ciudadana y la Unidad de Serenazgo, por esta razón se requiere un cambio sustancial que se oriente a la mejora de la gestión, y mejorar el cumplimiento de las normas para así convertir a la actividad en un sector competitivo.

**3.6.Determinar las características de la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad de servicio de la unidad de Serenazgo, 2019.**

**Figura N°11: Resumen descriptivo de los aspectos de la Gestión Administrativa en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre**



**Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores**

La gestión administrativa obtuvo un promedio de evaluación de 3.725, el cual significa es una aprobación entre regular y de acuerdo por parte de los colaboradores de la Subgerencia de seguridad ciudadana, sin embargo, hay aspectos que reciben mayor valoración como la planeación y organización con un 3.85 y 3.9 respectivamente, mientras que la dirección y control, que, sin ser desfavorables, son los aspectos menos valorados con un promedio de 3.55 y 3.57, lo cual se debe mejorar estos aspectos para lograr una buena gestión dentro de la Institución.

#### IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo determinar las características de la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad de servicio de la unidad de Serenazgo, 2019, para lo cual se emplearon tres instrumentos para la recolección de datos, cuestionarios y guía de entrevista. Los resultados obtenidos con los instrumentos cuantitativos, fueron mejor entendidos con la información de la entrevista aplicada a los responsables de las jefaturas.

El primer objetivo está orientado en **determinar qué características presentan la dimensión calidad de servicio de la unidad de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, 2019**. Vásquez et.al (2011) manifestaron que la calidad de servicio como la resultante de relacionar las expectativas sobre lo que se espera obtener respecto al servicio y lo que se percibe del actuar de la empresa. Por tanto, como resultado, según la percepción de los ciudadanos respecto a la fiabilidad del servicio, por un lado se obtuvo un promedio de 3.8 de la escala valorativa, el cual significa que gran parte de los ciudadanos están de acuerdo con que el servicio, se lleva de manera correcta y este brinda atención según sus necesidades, y frente a un promedio de 3.5 respecto a que el personal de Serenazgo brinda información necesaria, entendiéndose de que hace falta mejorar la comunicación o información brindada al usuario por parte de la Unidad de Serenazgo.

Asimismo, en lo que concierne en los aspectos de sensibilidad y seguridad, ambos aspectos obtuvieron un promedio de evaluación de 3.775, lo cual significa es una aprobación entre regular y de acuerdo por parte de los ciudadanos. Estos resultados afirman lo dicho por Flores y Salirrosas (2014), quienes encontraron en su investigación acerca de la relación entre la gestión administrativa y el grado de satisfacción de los usuarios, un grado de relación alto, por tanto, podemos entender que si el nivel de satisfacción de los usuarios del distrito de Veintiséis de octubre no es tan aceptable como se pudiera desear, es porque la gestión administrativa tiene aspectos por mejorar.

Asimismo, el segundo objetivo específico; **identificar las características de la planeación de la Subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, 2019**. Chiavenato (2014) afirma que la planeación es importante porque define que se debe hacer

para alcanzar los objetivos y así lograr una buena producción, teniendo en consideración los riesgos ante cualquier circunstancia dentro del proceso. Uno de los aspectos de la gestión administrativa evaluados, es precisamente la planeación, donde el promedio de aceptación de este aspecto es de 3.850, el cual se aproxima a un grado de Acuerdo, evidenciando que un porcentaje de los colaboradores consideran que la planeación en la institución, es favorable desde su perspectiva, obteniendo un promedio de 4.3, el manifiestan que la planificación es percibida de forma bastante positiva, por encima de la categoría De acuerdo (4). Los resultados de la entrevista a los responsables de las diferentes áreas de esta unidad, mencionaron que saben cómo actuar de forma inmediata ante cualquier reclamo o petición por parte de los ciudadanos debe de ser atendida muy rápidamente, y generando de esta manera una buena perspectiva de nuestro trabajo a la población del distrito. Por tanto, se entiende el porqué de un resultado positivo de la planeación. En tal sentido, estos resultados concuerdan con la investigación realizada por; Barrutia (2015) quien encontró que en su investigación “relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres”, afirmó que la dimensión planeación obtuvo una correlación 20 moderada con la calidad del servicio al usuario, afirmando que existe una relación directa en la percepción de la gestión administrativa por parte del personal encargado de la atención al público y la calidad del servicio, afirmando que la planeación es bastante favorable por los usuarios.

Respecto al tercer objetivo específico; **evaluar las características de la organización de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, 2019.** Chiavenato (2014) afirma que debe determinar actividades necesarias para lograr los objetivos planteados y unir todas las actividades de una estructura lógica donde se encargan a personas específicas. Uno de los aspectos de la gestión administrativa evaluados, es la organización, donde el promedio de aceptación de este aspecto es de 3.925, el cual se aproxima a un grado de Acuerdo, evidenciando que un porcentaje de los colaboradores consideran que la organización en la institución, no es tan positiva, esto frente a lo mencionado por Li (2018), quien propone un MOF a un colegio de abogados, afirmando que esto ayudará a mejorar la gestión administrativa de la institución. Los resultados pueden entenderse que los colaboradores perciben una mala organización dado de que en la subgerencia de seguridad ciudadana no existen manuales de funciones y trabajan de manera improvisada.

El cuarto objetivo; **escribir los aspectos relacionados a la dirección de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, 2019.** Munch (2014) afirma que la dirección debe proteger las relaciones humanas en la organización, lo cual es importante porque se trata comprender su comportamiento individual o grupal. El aspecto a evaluar fue la dirección donde el promedio obtenido fue 3,550 según la percepción de los colaboradores donde un promedio de 3.8, hace mención que las intervenciones de las acciones rápidas se ejecutan de manera proactiva de igual forma indican que los jefes de la unidad de Serenazgo cumplen eficientemente sus funciones, y existe una adecuada información por parte del área encargada. Esto refleja de que existe liderazgo en algunos de los responsables de la unidad de Serenazgo, mientras que un 3.2 promedio menciona que se debe realizar capacitaciones constantes al personal, dando una valoración desfavorable. Estos resultados ponen en evidencia con el trabajo de investigación de Campos y Loza (2011), quien propone que se debe mantener un dialogo entre ambas jefaturas sobre la implementación de un manual de gestiones administrativas para poder así brindar un servicio de calidad a la población y así mejorar los errores, fortaleciendo las políticas de la entidad, otorgando capacitación para mejorar los servicios y la atención al ciudadano.

El quinto objetivo; **identificar las características del control de la Subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, 2019.** Chiavenato (2014) menciona que toda organización requiere de un buen control porque involucra las actividades que se emplean para conseguir los objetivos previstos, lograr realizar evaluaciones de análisis de los resultados y corregir a tiempo las fallas, errores para así poder minimizar ineficiencias o agilizar los tiempos de espera, para enfrentar todo cambio brusco que afecte a la organización, y poder facilitar el trabajo en equipo.

Con lo antes mencionado, como resultado según los encuestados respecto a la dimensión control se obtuvo un promedio de 3.5 de la escala valorativa, el cual se aproxima a un grado Regular, evidenciando que un promedio de 3.9 de colaboradores que existe un supervisor de Subgerencia de seguridad ciudadana que se encarga de la prevención de algunos daños mayores a la comunidad, de manera que tiene la capacidad de anticiparse a los problemas para obtener una mejora en los resultados, estos resultados de estudio ponen en evidencia un aspecto de control que son valorados de forma favorable en beneficio al ciudadano, mientras que un promedio de 3.3 afirma que existen problemas en cuanto a tener

una buena coordinación entre las dos jefaturas Subgerencia de seguridad ciudadana y la unidad de Serenazgo, por esta razón se requiere un cambio sustancial que se oriente a la mejora de la gestión, mejorar el cumplimiento de las normas y poder cumplir con el manual de organizaciones y funciones establecidos por el área encargada, para así convertir la actividad en un sector competitivo. En tal sentido los resultados coinciden con el trabajo de investigación de Morocho (2016) donde menciona como afirmación final se conoce que, a mayor efectividad del sistema de control interno, mayor es la eficiencia en el gasto público sustentado en un adecuado ambiente de control, oportuna revisión del riesgo, actividades de control y supervisión, alto flujo de información adecuadamente planificada, ejecutada del sistema de control interno y así mejorar en el cumplimiento de las funciones.

Respecto al objetivo general el cual está enfocado a **determinar las características de la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad de servicio de la unidad de Serenazgo, 2019**. Chiavenato (2014) indica que la gestión administrativa tiene prioridad de influenciar en los procesos de la organización lo cual esto va a permitir mejorar la comunicación y el compromiso de los funcionarios para el logro del trabajo en equipo. Asimismo, Vásquez, Rodríguez & Díaz (2011) hace referencia a la calidad de servicio como el resultado de relacionar las expectativas sobre lo que se espera obtener respecto al servicio y lo que se percibe del actuar de la empresa; entonces, los resultados obtenidos de la investigación, tal cual se han mostrado anteriormente indicaron que en general, la mayoría de los trabajadores califica a la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, con un promedio de 3,725 con una valoración entre Regular y De Acuerdo. Sin embargo, se obtuvo también que hay aspectos que están por encima del promedio de la planeación con 3,85 y 3,9 respectivamente. Asimismo, se debe tener en cuenta que hay una cifra importante de colaboradores, que califica a la dirección y control como Regular, lo cual se debe mejorar estos aspectos para lograr una buena gestión dentro de la Institución.

## **V. CONCLUSIONES**

1. La calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, es calificado como bueno según la opinión de los ciudadanos, lo cual refleja que el servicio es fiable, tiene una buena capacidad de respuesta, seguro, empático y cuenta con elementos físicos para facilitar la atención de los ciudadanos del Distrito.
2. La planeación de la Subgerencia es calificada buena, según los colaboradores de la unidad de Serenazgo, aquí se explica, que los colaboradores tienen apoyo de las jefaturas encargadas para formar línea de carrera; cabe señalar que hay un aspecto poco favorable, como no contar con un plan trimestral a fin de mejorar el índice de calidad de seguridad en el Distrito.
3. Asimismo, la organización es otro de los aspectos más importantes dentro de la gestión, es calificada favorablemente, lo que implica que el personal cumple un conjunto de reglas y normas orientadas a respetar todo el equipo de trabajo dentro de la Institución, cumpliendo adecuadamente sus funciones.
4. Otro aspecto es la gestión, relacionado a la dirección de la Subgerencia, aquí es donde se toman las decisiones, el personal realiza sus funciones de manera proactiva y eficiente y existen canales de comunicación sobre lo que la unidad de Serenazgo le ofrece a la comunidad, pero, sin embargo, se observa que el personal no es capacitado con mucha frecuencia.
5. Referente al aspecto del control, se muestra que en general, la Subgerencia, cuenta con un supervisor de prevención de daños mayores a la comunidad, logrando mejores resultados por parte de Serenazgo; sin embargo, se debe tener en cuenta que no hay una buena coordinación entre las dos jefaturas de la Subgerencia y Unidad de Serenazgo.
6. Para finalizar en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, se ejerce una buena gestión administrativa y es bien valorada, sin embargo, hay aspectos con mayor valoración como la planeación y organización, mientras que en la dirección y control hay una cifra importante que califica estos dos aspectos como regulares o deficientes, por lo tanto, si la unidad de Serenazgo quiere lograr la excelencia, tendría que mejorar toda la gestión administrativa.



## **VI. RECOMENDACIONES**

1. A las personalidades representativas de la Subgerencia de seguridad ciudadana se les recomienda continuar reforzando lo que compete a la calidad de sus servicios enfocando la mejora continua de la unidad de Serenazgo, para que siga manteniendo y sobrepasando la fiabilidad de los servicios de esta unidad, realizando charlas motivacionales con el grupo de trabajo para que de esta manera mejore la imagen que proyecta al ciudadano.
2. A los líderes de la Subgerencia de seguridad ciudadana en lo que respecta a la planeación, se recomienda continuar proporcionando el apoyo necesario a sus colaboradores para que siga mejorando, según los planes proyectados por ellos y tomando como foco principal, mejorar el índice de calidad referente al tema de seguridad ciudadana en el Distrito.
3. A su vez también se les recomienda a las autoridades administrativas de la Subgerencia de seguridad ciudadana en el aspecto organizacional que siga manteniendo las buenas costumbres que ya posee respecto a las reglas y normas institucionales para que siga existiendo un clima de respeto entre cada uno de sus colaboradores.
4. De tal modo se les recomienda a las autoridades representativas en el aspecto referente a la dirección, llevar a cabo programas de capacitación al personal, para que de esta manera se puedan explorar las nuevas capacidades que a falta de entrenamiento se encuentran aún no explotadas, potenciándolos para que logren ofrecer a sus servicios con una mayor calidad
5. Seguido a esto, el aspecto referente al control, se recomienda reforzar la coordinación entre la Subgerencia de Seguridad y la Unidad de Serenazgo trabajando en conjunto aspectos para que ambas áreas cumplan sus objetivos propuestos, solicitando reportes diarios acerca de prevención de daños mayores a ciertos sectores del Distrito.
6. Como ápice final se les recomienda a los representantes de la Sub gerencia de seguridad ciudadana reforzar con capacitaciones, seminarios, charlas motivacionales, conferencias al personal que cada autoridad posea a su cargo para fortalecer esta Sub gerencia y establecer una mejora a modo global de la gestión administrativa de toda esa área, obteniendo con estas recomendaciones, personal calificado e instruido en cada una de sus funciones.

## **VI. PROPUESTA**

### **PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIÓN BASADO EN ESTRATEGIAS, PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEINTISÉIS DE OCTUBRE 1. INTRODUCCIÓN**

#### **1. Introducción**

Con el transcurso del tiempo, el desarrollo de las municipalidades en el Perú es parte de un crecimiento sistemático en cada cambio de gobierno, siendo importante que el estado le dedique principalmente un nivel de prioridad al fortalecimiento en las gestiones municipales y manera escalonada la mejora también llegaría para las subgerencias de cada municipalidad de cualquier parte del país, especialmente a las unidades de Subgerencia de Seguridad Ciudadana, por consiguiente existen factores que obstaculizan su crecimiento, esto se debe a la falta de una comunicación interna que oriente a la empresa para el correcto desarrollo de funciones y actividades en mención.

Demostrando de tal modo que la Subgerencia de Seguridad Ciudadana cuenta con una conducción clara que pueda sostener a una sociedad cada vez más competitiva y puedan ampliar su Operacionalización, siendo un principal objetivo en cualquier institución, por ello las municipalidades deben hacer un análisis del entorno interno en función del personal de manera periódica que les permita conocer que tan eficientes y competitivos logran ser , frente a las necesidades y demandas de todos sus usuarios.

#### **2. Objetivo general**

- Proponer plan de acción basado en estrategias, para mejorar la calidad de servicio de la Unidad de Serenazgo de la Municipalidad distrital de Veintiséis de octubre, 2019.

##### **2.1. Objetivos específicos**

- Fortalecer el portal institucional con noticias actuales del ámbito municipal
- Mejorar la comunicación con la comunidad y el servicio que se les brinda
- Establecer alianzas estratégicas con organizaciones privadas y públicas para capacitar al personal en seguridad ciudadana.
- Equipar al personal de seguridad con material necesario para el correcto desempeño de sus funciones.

- Fomentar una comunicación horizontal y vertical para inspirar confianza al personal, para brindar mayor seguridad a la población
- Disminuir el riesgo al que se exponen los trabajadores, contando con la información adecuada y oportuna para reaccionar.
- Mejorar la cobertura del servicio de seguridad ciudadana
- Conformar grupos de trabajo con una adecuada coordinación para ser más competitivos en la atención de la demanda de la ciudad

### **3. Justificación**

La razón principal para definir las estrategias, están sustentadas en hallazgos logrados mediante la utilización de instrumentos en el área de la Subgerencia de seguridad ciudadana la cual está encargada de la Unidad de Serenazgo de dicho distrito, la cual muestra una situación no aceptable en el nivel de comunicación interna por consiguiente la competitividad empresarial es adecuada, lo cual permite tomar acciones en relación a su mejora en un tiempo determinado, con el objetivo de velar el crecimiento de la empresa y generar así mayor competitividad económica.

Por lo tanto, para lograr el correcto desarrollo de las propuestas, es importante una aplicación eficaz de los análisis estratégicos, para esto se necesita impulsar la misión, visión y valores, así mismo lograr plantear un análisis adecuado de cada factor estratégico con la fin de lograr conocer cada aspectos positivos y negativos que perjudican a la institución, para ello se necesita la participación del personal para su desarrollo lo cual es de gran importancia realizar capacitaciones con el propósito de guiar cada actividad para su formación, además realizar evaluación y mejoramiento de sus activos, así mismo se debe tener en cuenta la valoración de la demanda del actual mercado, a pesar que se está aprovechando el incremento económico del entorno.

Asimismo, la propuesta se basa en el desarrollo de estratégicas que permita mejorar aquellas deficiencias en relación a los lineamientos estratégicos y competitividad empresarial con respecto a los requerimientos y necesidades de la organización, siendo de gran importancia el planteamiento de aspectos que guíen el crecimiento económico de la organización respecto a los objetivos institucionales establecidos a un corto y largo plazo.

## Análisis FODA

<div> <div>Factores Internos</div> <div>Factores Externos</div> </div>	Fortalezas	Debilidades
	F1: Cuenta con un portal institucional F2: Eficiente capacidad de respuesta del portal institucional F3: Visualización de fácil entendimiento para el usuario.	D1: Falta de equipos de protección personal para los colaboradores D2: Equipos de protección personal insuficientes para la unidad de Serenazgo. D3: Falta de coordinación y apoyo de las diferentes áreas D4: Falta de capacitación en conocimiento sobre prevención.
Oportunidades	Estrategia (FO)	Estrategia (DO)
O1: Existencia de empresas de seguridad en el distrito O2: Aumento del presupuesto para seguridad O3: Incremento de policías designados al distrito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer el portal institucional con noticias actuales del ámbito municipal (F1, O2)</li> <li>Mejorar la comunicación con la comunidad y el servicio que se les brinda. (F1,F2,F3,O2,O3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer alianzas estratégicas con organizaciones privadas y públicas para capacitar al personal en seguridad ciudadana (D4, O4, O2)</li> <li>Equipar al personal de seguridad con material necesario para el correcto desempeño de sus funciones. (D1, D2, O2)</li> <li>Fomentar una comunicación horizontal y vertical para inspirar confianza al personal, para brindar mayor seguridad a la población. (D3, O2)</li> </ul>
Amenazas	Estrategia (FA)	Estrategia (DA)
A1: Supervisión de instituciones que velan por el bienestar del colaborador. A2: Condiciones laborales A3: Conflicto social A4: Inseguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminuir el riesgo al que se exponen los trabajadores, contando con la información adecuada y oportuna para reaccionar. (F5, A2)</li> <li>Mejorar la cobertura del servicio de seguridad ciudadana. (F1,F2,A3,A4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformar grupos de trabajo con una adecuada coordinación para ser más competitivos en la atención de la demanda de la ciudad. (D3,A3,A4)</li> </ul>

#### 4. Desarrollo de estrategias

A continuación, se describen las estrategias fundamentales:

Plan de acción basado en estrategias, para mejorar la calidad de servicio de la Unidad de Serenazgo de la Municipalidad distrital de Veintiséis de octubre.

<b>PROPUESTA</b>	<b>Fortalecer el portal institucional con noticias actuales del ámbito municipal</b>
<b>IMPORTANCIA</b>	El portal institucional es el medio de información y noticias donde se controlan las actividades relacionadas con la Imagen y Relaciones públicas de la Municipalidad de Veintiséis de Octubre, para mantener una buena imagen ante el usuario para que pueda estar informado de los planes de acción y acontecimientos de alarmas que se puedan dar dentro del distrito y promover relaciones positivas con otras instituciones públicas o privadas.
<b>ACCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Adquisición de un dominio o URL</li><li>- Establecer parámetros o cronograma de actualizaciones del portal</li><li>- Establecer el contenido del portal.</li></ul>
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Humanos: Técnico</li><li>- Tecnológicos: URL, Servidor</li><li>- Económicos: Mantenimiento mensual de URL S/50.00 Servidor S/ 1500.00</li></ul>
<b>RESPONSABLE</b>	Encargada de Imagen Institucional y Relaciones Públicas
<b>DURACIÓN</b>	Permanente

<b>PROPUESTA</b>	<b>Mejorar la comunicación con la comunidad y el servicio que se les brinda.</b>
<b>IMPORTANCIA</b>	Sera importante porque permitirá que la Subgerencia y Serenazgo se comuniquen de manera oportuna, anticipándose a cualquier suceso y puedan tomarse las medidas correctivas o de acción necesarias para la solución.
<b>ACCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Charlas</li> <li>- Visitas a zonas vulnerables</li> <li>- Concientización de la gente</li> <li>- Publicitar el portal institucional.</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanos: Personas para volantear (5) y capacitadores (2)</li> <li>- Materiales:(banner, folleterías)</li> <li>- Económicos: Volantearos S/ 100.00 por día, Banners S/300.00, folletería S/70.00</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>	Área de Imagen Institucional y Relaciones Públicas
<b>DURACIÓN</b>	Permanente

<b>PROPUESTA</b>	<b>Establecer alianzas estratégicas con organizaciones privadas y públicas para capacitar al personal en seguridad ciudadana</b>
<b>IMPORTANCIA</b>	Permitirá con estos convenios que el personal de Serenazgo profundice más en temas de seguridad.
<b>ACCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenios con Instituciones Públicas: Policía Nacional y Ejército</li> <li>- Convenios con empresas privadas: Empresas de seguridad y Academias militares</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Humanos: Capacitador y entrenador</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>	Subgerente de Seguridad Ciudadana
<b>DURACIÓN</b>	Permanente

<b>PROPUESTA</b>	<b>Equipar al personal de seguridad con material necesario para el correcto desempeño de sus funciones.</b>
<b>IMPORTANCIA</b>	Implementar al Serenazgo con los recursos suficientes para poder cumplir sus tareas de vigilancia dentro de todo el Distrito, para coberturar zonas donde no se tenía alcance anteriormente.
<b>ACCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un convenio con Instituciones Privadas para el auspicio de los recursos necesarios.</li> <li>- Fomentar un convenio con el Ministerio del Interior para mejorar los recursos en la unidad de Serenazgo.</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<p><b>Adquisición de Implementos: Equipos de protección para treinta (30) colaboradores de la unidad de Serenazgo)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chaleco antibalas S/12,000.00</li> <li>- Vara de goma S/750.00</li> <li>- Botines punta de acero S/ 1350.00</li> <li>- Gorra S/450.00</li> <li>- Pantalón táctico S/1650.00</li> <li>- Polo impreso con logo Municipal S/300.00</li> </ul> <p><b>Equipos disuasivos para treinta (30) colaboradores de la unidad de Serenazgo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gas Pimienta S/2550.00</li> <li>- Paralizador de descarga eléctrica S/ 2700.00</li> </ul> <p><b>Equipos de comunicación para treinta (30) colaboradores de la unidad de Serenazgo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Radios S/2100.00</li> <li>- Sistema de Geolocalización S/9000.00</li> </ul> <p><b>Equipos de movilización:</b></p> <p>10 camionetas Mitsubishi L200 4x4 \$200.000 (Unidades proporcionadas mediante convenio con el Ministerio del Interior)</p>
<b>RESPONSABLE</b>	Subgerente de seguridad ciudadana
<b>DURACIÓN</b>	Permanente

<b>PROPUESTA</b>	<b>Fomentar una comunicación horizontal y vertical para inspirar confianza al personal, para brindar mayor seguridad a la población</b>
<b>IMPORTANCIA</b>	Fomentar la comunicación interna
<b>ACCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones acerca de trabajo en equipo de liderazgo</li> <li>- Capacitaciones de empatía</li> <li>- Crear cronogramas de reuniones periódicas de equipo</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaboradores del área</li> <li>- Coaching</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>	Jefes de áreas
<b>DURACIÓN</b>	Permanente

<b>PROPUESTA</b>	Disminuir el riesgo al que se exponen los trabajadores, contando con la información adecuada y oportuna para reaccionar
<b>IMPORTANCIA</b>	Al equipar al personal se podrán desde la central dar alertas al personal de Serenazgo de temas que puedan poner en riesgo la integridad del personal, el personal en todo momento estará ubicado lo que permitirá hacerle llegar las alertas tempranas de algún acontecimiento que pueda ocurrir.
<b>ACCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipar al Serenazgo</li> <li>- Generar la ubicación de cada sereno a cargo de la unidad</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<p><b>Humanos:</b> Sub gerente de Seguridad Ciudadana, Gobernador Regional, Ministro del Interior</p> <p><b>Materiales:</b> Equipos de protección; Equipos disuasivos; Equipos de comunicación; Equipos de movilización.</p> <p><b>Económicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Derivados de implementos (S/ 44,850.00)</li> <li>- Equipos de movilización (\$ 200,000.00)</li> </ul> <p>Estos gastos serán asumidos mediante el formato de convenios entre la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, Gobierno Regional de Piura y Ministerio del Interior.</p>



<b>RESPONSABLE</b>	Unidad de Serenazgo y Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana en apoyo con el Gobierno Regional y el Ministerio del Interior
<b>DURACIÓN</b>	Permanente

<b>PROPUESTA</b>	Mejorar la cobertura del servicio de seguridad ciudadana
<b>IMPORTANCIA</b>	Permite atender a cabalidad todos los sucesos que se presentan en el Distrito, ya que por distintos factores: falta de personal, falta de combustible, falta de entrenamiento; no se puede llegar a cubrir.
<b>ACCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar al recurso humano necesario para coberturar las zonas donde no llegamos</li> <li>- Maximizar el uso del combustible</li> <li>- Socializar documentación importante del área de la subgerencia.</li> </ul>
<b>RECURSOS</b>	<p><b>Humanos:</b> Jefes de la Unidad de Serenazgo y Personal a cargo.</p> <p><b>Económicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Derivados de implementos (S/ 44,850.00)</li> <li>- Equipos de movilización (\$ 200,000.00)</li> </ul> <p>Estos gastos serán asumidos mediante el formato de convenios entre la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, Gobierno Regional de Piura y Ministerio del Interior.</p> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos de protección</li> <li>- Equipos disuasivos</li> <li>- Equipos de comunicación</li> <li>- Equipos de movilización.</li> </ul>
<b>RESPONSABLE</b>	Unidad de Serenazgo del Distrito de Veintiséis de Octubre
<b>DURACIÓN</b>	Permanente

<b>PROPUESTA</b>	Conformar grupos de trabajo con una adecuada coordinación para ser más competitivos en la atención de la demanda de la ciudad
<b>IMPORTANCIA</b>	Se planificará, se organizará, se dirigirá y se controlará todas las acciones de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y la unidad de Serenazgo
<b>ACCIONES</b>	<p><b>Elaborar los planes del área</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan estratégico</li> <li>- Plan operativo</li> <li>- Plan de contingencia de la Subgerencia de seguridad ciudadana</li> </ul> <p>Esto permitirá formar equipos responsables de cada una de las actividades que cada uno contenga</p>
<b>RECURSOS</b>	<b>Humanos:</b> Jefes de área y colaboradores
<b>RESPONSABLE</b>	Subgerente de Seguridad Ciudadana
<b>DURACIÓN</b>	Permanente

## VIII. REFERENCIAS

- Baca, V. (2015). *“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de la Red 07 DREC”*. Piura.
- Barrutia, I. (2015). *“Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres”*. Lima
- BIB. (2011). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de <https://www.iadb.org/es>
- Bonilla, G. (2010). *“La Seguridad Ciudadana, Desafío Actual. Una experiencia, un nuevo enfoque”*. Lima: Instituto de Defensa Legal.
- Bisquerra, R. (2014). *Manual de Orientación y Tutoría*. Barcelona: Wolters Kluwer.
- Bonilla, C. (17 de Julio de 2018). *La apariencia persona, importante código de comunicación*. Obtenido de Merca20:<https://www.merca20.com/la-apariencia-personal-importante-codigo-de-comunicacion/>
- Campos Encalada, S., & Loza Chávez, P. (2011). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la Ciudad de Ibarra en mejora de la Calidad de Servicios y Atención a los usuarios*. Ibarra.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración* (Octava ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Flores Tinedo, R., & Salirrosas Palaez, M. (2014). *La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano de la Región Callao*. Lima.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- IDL, I. d. (2015). *Estado de la informacion para la Gestion de la Seguridad Ciudadana en el Peru*. Lima.
- Cordero, I. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicio*. Venezuela: Fondo Editorial biblioteca.

- Jaramillo, P. (2009). *El gobierno local y la seguridad ciudadana en la Municipalidad de Comas*. Lima.
- Li, Y. (2018). “*Propuesta de implementación del Manual de Organización y Funciones para mejorar la Gestión Administrativa en el Ilustre Colegio de Abogados de Piura*”. Piura.
- Loayza, M. (2016). “*La Seguridad Ciudadana en el Distrito de San Juan de Miraflores*”. Lima.
- Mochón , F., & Sáez , M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos*. México: Grupo editor Alfaomega.
- Montes, A. S., Montilla, G. O., & Mejía, S. E. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional*. Bogotá, Colombia: Alfaomega.
- Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Editorial Mexicana.
- Morocho, Y. (2016). “*Eficacia del Sistema de Control Interno y la Eficiencia de la ejecución del Gasto Público en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre*”. Piura.
- Ortiz, G. (2011). *Articulación de actores publicos y privados para la eficientización de la Seguridad Ciudadana en el Municipio de Hurlingham*. Argentina.
- Pérez, J. (2014). *Gestión por procesos*. España: ESIC Editorial.
- Robert, M. (2017). El auge de la Seguridad Ciudadana en America Latina y el Caribe. *THE ECONOMIST*.
- Tovstiga, G. (2015). *Estrategia en la práctica*. Buenos Aires: Granica.
- Valenzuela, S. (2009). *Diagnostico y propuesta de mejoramiento de Gestion en los planes regionales y comunales de Seguridad Pública*. Santiago.
- Vásquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (2010). *Estructura multidimensional de la calidad del servicio*. España: Universidad de Oviedo
- Zeithaml, V. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	
La Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana respecto a la calidad del servicio de la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. Piura, 2019.	¿Cuáles son las características de la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, año 2019?	Determinar las características de la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad de servicio de la unidad de Serenazgo, año 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Tipo de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental y transversal</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Diseño de investigación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descriptiva</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Enfoque</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuantitativo y cualitativo</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Población</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Población del Distrito de Veintiséis de Octubre, según INEI 147,683 habitantes.</li> <li>- Personal de Serenazgo</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Muestra</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Población del Distrito: 196 habitantes</li> </ul> </li> </ul>
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
	¿Cuáles son las características que presenta la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, año 2019?	Determinar qué características presentan las dimensiones de la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, año 2019.	
	¿Cuáles son las características que presenta la planeación de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, año 2019?	Identificar las características de la planeación de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, año 2019.	

	¿Cuáles son las características de la organización de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, año 2019?	Evaluar las características de la organización de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, año 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de Serenazgo: 30 colaboradores</li> <li>▪ <b>Técnica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (02) Encuestas, (01) entrevista</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Instrumentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (02) Cuestionarios, (01) guía de entrevista</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Método de análisis</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis descriptivo mediante programa SPSS V22 y Microsoft Excel, a través de tablas de frecuencia y porcentaje que representaran los resultados estadísticos</li> </ul> </li> </ul>
	¿Cuáles son las características de la dirección de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, año 2019?	Describir los aspectos relacionados a la dirección de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, año 2019.	
	¿Cuáles son las características del control de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, año 2019?	Identificar las características del control de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo, año 2019.	

**Anexo 2.A: Cuestionario N° 01, aplicado al personal de Serenazgo con relación a la Subgerencia de seguridad ciudadana**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Cuestionario aplicado al personal de Serenazgo con relación a la Subgerencia de Seguridad Ciudadana del Distrito de Veintiséis de Octubre para mejorar la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio al Cliente**

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recolectar información que será necesaria como sustento de la investigación “La Gestión Administrativa de la Subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre y la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo– año 2019”. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Indeciso - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo

**DATOS ESPECIFICOS**

ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	<u>PLANEACIÓN</u> Considera de acuerdo tener el apoyo de las jefaturas encargadas para su crecimiento profesional y determinación de líneas de carrera en la unidad que son participes					
2	Considera de acuerdo que sus esfuerzos están orientados en base a herramientas estratégicas					
3	Usted considera que el área de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana presenta un plan estratégico trimestral para mejorar el índice de calidad de Seguridad					
4	Usted como personal de Serenazgo se identifica y compromete con la organización					
5	<u>ORGANIZACIÓN</u> Considera usted desempeñar una correcta función de su área.					

ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
6	Usted tiene conocimiento de las personas que conforman el organigrama de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana y su Unidad de Serenazgo					
7	Usted cree que los servicios prestados de su unidad cumplen responsablemente con sus funciones					
8	Usted considera correcto afirmar que existe un adecuado análisis en los diseños de cada puesto ocupado en su unidad.					
9	<u>DIRECCIÓN</u> El personal de Serenazgo encargado de las intervenciones o acciones rápidas ejecuta su función de manera proactiva					
10	Cree usted que los jefes de la unidad de Serenazgo trabajan eficientemente para cumplir con sus funciones					
11	En su unidad de Serenazgo existe una adecuada información por parte de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana del servicio que ustedes le ofrecen a la comunidad					
12	Considera afirmar que se realicen constantemente capacitaciones al menos una vez por mes a su unidad					
13	<u>CONTROL</u> Existe una buena coordinación entre las dos jefaturas Subgerencia de Seguridad Ciudadana y la Unidad de Serenazgo					
14	Existe un supervisor de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana encargado de la prevención de daños mayores a la comunidad					
15	Usted cree que la Sugerencia de Seguridad Ciudadana se anticipa a los problemas para obtener una mejora en los resultados.					
16	Considera usted que los resultados obtenidos en cada una de sus intervenciones son favorables en beneficio al ciudadano					

#### DATOS GENERALES

1. Edad : \_\_\_\_\_ 3. Estado civil : \_\_\_\_\_  
2. Sexo : \_\_\_\_\_ 4. Ocupación : \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_



**Anexo 2.B: Cuestionario N° 02, aplicado a los pobladores en relación con la propuesta de mejora para la Unidad de Serenazgo del Distrito de Veintiséis de Octubre**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Cuestionario aplicado a los pobladores en relación con la propuesta de mejora para la Unidad de Serenazgo del Distrito de Veintiséis de Octubre**

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recolectar información que será necesaria como sustento de la investigación “La Gestión Administrativa de la Subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre y la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo– año 2019”. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Indeciso - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo

**DATOS ESPECIFICOS**

ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO					
1	<u>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</u> Usted considera que el personal de Serenazgo lleva a cabo el servicio de manera correcta en la primera ocasión.					
2	Estaría usted de acuerdo que el personal de Serenazgo muestra interés en cuanto a solucionar sus problemas de manera rápida y eficiente.					
3	Considera estar de acuerdo que el personal de Serenazgo le brinda la seguridad necesaria.					
4	Cree usted estar de acuerdo en que el personal de Serenazgo brinda atención a quien lo necesite.					
5	<u>DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD</u> El personal de Serenazgo ofrece de forma rápida y oportuna el servicio que brinda.					

	ITEMS	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
6	Considera usted que el personal de Serenazgo muestra interés en la solución de sus problemas.					
7	Considera usted que el personal de Serenazgo se preocupa de sus intereses.					
8	El personal de Serenazgo actúa con justicia frente a sus solicitudes de emergencia					
9	<u>DIMESIÓN: SEGURIDAD</u> El comportamiento del personal de Serenazgo le inspira confianza.					
10	El personal de Serenazgo se muestra cortes.					
11	El personal de Serenazgo lleva a cabo el servicio de manera correcta en la primera ocasión.					
12	El personal de Serenazgo muestra educación al momento de realizar el servicio.					
13	<u>DIMESIÓN: EMPATÍA</u> Percibe usted que la atención del personal de Serenazgo es personalizada.					
14	El personal de Serenazgo atiende sus necesidades específicas.					
15	Usted está de acuerdo que el personal de Serenazgo entiende o comprende la situación de emergencia por la que está pasando.					
16	El personal de Serenazgo muestra amabilidad en la primera ocasión.					
17	<u>DIMENSIÓN: TANGIBLES</u> Considera usted que el Distrito de Veintiséis de Octubre necesita de tener más puestos de auxilio rápido.					
18	La unidad de Serenazgo cuenta con un equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.					
19	El personal de Serenazgo que atiende su emergencia tiene correcta presentación personal.					
20	Creé usted que el personal de Serenazgo tiene instalaciones físicas visualmente cómodas.					
<b>DATOS GENERALES</b>						
1. Edad : _____ 3. Estado civil : _____ 2. Sexo : _____ 4. Ocupación : _____ <div style="text-align: right;">Fecha: _____</div>						

**Anexo 3: Guía de Entrevista aplicada a personalidades representativas de la  
Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A PERSONALIDADES REPRESENTATIVAS DE  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE 26 DE OCTUBRE**

Aplicado a: \_\_\_\_\_

Fecha: 17/05/2019

Estimado reciba mis cordiales saludos en nombre de la Universidad Cesar Vallejo. El motivo de la presente entrevista es conocer las características de la identidad institucional de la Municipalidad Distrital de 26 de Octubre y acerca de las relaciones que mantiene la institución con la población del sector.

Agradecemos de antemano su atenta colaboración.

**Filosofía institucional**

- 1.- ¿Cuál considera que es el eje principal de la filosofía institucional de la Municipalidad del Distrito 26 de Octubre?
- 2.- ¿Considera que la misión, visión y valores de la institución son fácilmente comunicables, útiles, se logran interiorizar y a su vez son usados por todos los colaboradores en la labor diaria?
- 3.- ¿Cree usted que dentro de los planteamientos de la institución se tienen siempre presente las necesidades actuales de la juventud?

**Cultura institucional**

- 4.- ¿Cómo es que considera que es la conducta a manera global de los colaboradores de la Sub gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad del Distrito 26 de Octubre?
- 5.- ¿Cuál es su opinión personal con respecto a los servicios brindados para la juventud y su seguridad ciudadana?
- 6.- ¿Cómo considera que ha sido el desenvolvimiento histórico de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana en relación a las necesidades de la población del distrito de 26 de Octubre? En su opinión, ¿Que necesidades se deben priorizar actualmente?

**Conceptos comunicativos**

7.- ¿Cree usted que la comunicación interna es eficiente, articulada y permite el logro de los objetivos estratégicos? ¿Cómo es el proceso de difusión (Comunicación externa) de las actividades de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana?

8.- ¿Considera usted que la población se siente protegida con su sistema actual de seguridad ofrecido por ustedes?

**Instrumentos de comunicación digital**

9.- ¿Considera usted que la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana cuenta con los medios necesarios tecnológicamente hablando para poseer un adecuado control de seguridad ciudadana?

10.- ¿Qué se debería de hacer a manera de Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana para mejorar para difundir a la población que se está haciendo una buena gestión respecto a la seguridad de la población del Distrito de 26 de Octubre?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A PERSONALIDADES REPRESENTATIVAS  
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE 26 DE OCTUBRE**

Aplicado a: Beatriz Guevara Corrales

Fecha: 09/05/2019

Estimado reciba mis cordiales saludos en nombre de la Universidad Cesar Vallejo. El motivo de la presente entrevista es conocer las características de la identidad institucional de la Municipalidad Distrital de 26 de Octubre y acerca de las relaciones que mantiene la institución con la población del sector.

Agradecemos de antemano su atenta colaboración.

**Filosofía institucional**

**1.- ¿Cuál considera que es el eje principal de la filosofía institucional de la Municipalidad del Distrito 26 de Octubre?**

Rpta : Su eje principal es velar por la seguridad de los ciudadanos, a los cuales nos debemos como servidores públicos, garantizando su tranquilidad, bienestar y seguridad, siendo nosotros el ente encargado de velar por la tranquilidad de cada miembro, de cada familia que vive en el Distrito de Veintiséis de Octubre , de igual modo la acción inmediata ante cualquier reclamo o petición por parte de los ciudadanos debe de ser atendida muy rápidamente, demostrando nosotros el personal que trabaja en toda la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, eficiencia en nuestras labores y generando de esta manera una buena perspectiva de nuestro trabajo a la población del distrito.

**2.- ¿Considera que la misión, visión y valores de la institución son fácilmente comunicables, útiles, se logran interiorizar y a su vez son usados por todos los colaboradores en la labor diaria?**

Rpta: Si, dado que de manera diaria se les recuerda al personal y es muy importante esto, ya que crea conciencia en todo el personal, aunque particularmente siento que el año 2018 se realizó una mejor tarea a lo que se refiere el transmitir la misión, visión y valores institucionales, actualmente estamos mejorando en hacer esfuerzos para que todos los

trabajadores sepan nuestra filosofía y puedan identificarse con la municipalidad para que, conociendo nuestros valores, misión y visión, realicen una mejor labor.

**3.- ¿Cree usted que dentro de los planteamientos de la institución se tienen siempre presente las necesidades actuales de la juventud?**

Rpta: Sí, porque constantemente tienen programas motivacionales para la juventud, charlas campeonatos, actividades, en los cuales se plantea el lema mente sana en cuerpo sano. De esta forma mantenemos nuestra juventud lejos de los vicios que terminan repercutiendo en nuestra sociedad. La juventud forma una parte importante dentro del plan de gobierno de cada gestión, con la cual se generan retos tratando de incentivar a la juventud a ser un buen ciudadano.

**Cultura institucional**

**4.- ¿Cómo es que considera que es la conducta a manera global de los colaboradores de la Sub gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad del Distrito 26 de Octubre?**

Rpta : Si, considero que nuestra subgerencia goza de una buena conducta de manera global siendo educados con todos los usuarios que requieren de nuestros servicios, ejecutando su buena conducta y generando un lazo de confianza entre los usuarios del servicio, dando resolución a las dudas o consultas referente al tema de seguridad de esta comuna pertenecientes al Distrito de Veintiséis de Octubre, la conducta debe de desarrollarse de acuerdo a las políticas que rigen nuestro servicio y debe de ser el foco principal de todos nuestros colaboradores en su día a día.

**5.- ¿Cuál es su opinión personal con respecto a los servicios brindados para la juventud y su seguridad ciudadana?**

Rpta: Considero que han sido muy bien organizados y le han dado la prioridad necesaria, dado que la juventud es el futuro de toda sociedad.

**6.- ¿Cómo considera que ha sido el desenvolvimiento histórico de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana en relación a las necesidades de la población del Distrito de Veintiséis de Octubre? En su opinión, ¿Que necesidades se deben priorizar actualmente?**

Rpta: Las necesidades urgentes, es la capacitación al personal, puesto que, a los trabajadores estables, estamos en los puestos donde existe una alta demanda de los servicios, y se requiere

de tal modo una mayor capacitación, debido a que actualmente las normas se actualizan constantemente.

### **Conceptos comunicativos**

**7.- ¿Cree usted que la comunicación interna es eficiente, articulada y permite el logro de los objetivos estratégicos? ¿Cómo es el proceso de difusión (Comunicación externa) de las actividades de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana?**

Rpta: Actualmente pienso que hasta el 2018, la comunicación era eficiente, y a su vez nos permitía el logro de los objetivos trazados, inclusive se lograron metas.

**8.- ¿Considera usted que la población se siente protegida con su sistema actual de seguridad ofrecido por ustedes?**

Rpta: Considero que, no llega en su totalidad, no se abastece, porque también la población no contribuye con el pago de los arbitrios.

### **Instrumentos de comunicación digital**

**9.- ¿Considera usted que la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana cuenta con los medios necesarios tecnológicamente hablando para poseer un adecuado control de seguridad ciudadana?**

Rpta: Considero que existen deficiencias, por la falta de presupuesto, y es uno de los problemas que afectan de manera considerable a esta unidad jefatural y así como a la nuestra a muchas más.

**10.- ¿Qué se debería de hacer a manera de Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana para mejorar para difundir a la población que se está haciendo una buena gestión respecto a la seguridad de la población del Distrito de 26 de Octubre?**

Rpta : Se deberían de activar las cámaras de video vigilancia o de seguridad, que estén totalmente operativas, debido a que si existen, pero no se da el adecuado o respectivo mantenimiento.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A PERSONALIDADES

#### REPRESENTATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE 26 DE

---

#### OCTUBRE

Aplicado a: Dennis Saavedra García

Fecha: 09/05/2019

Estimado reciba mis cordiales saludos en nombre de la Universidad Cesar Vallejo. El motivo de la presente entrevista es conocer las características de la identidad institucional de la Municipalidad Distrital de 26 de Octubre y acerca de las relaciones que mantiene la institución con la población del sector.

Agradecemos de antemano su atenta colaboración.

---

#### **Filosofía institucional**

#### **1.- ¿Cuál considera que es el eje principal de la filosofía institucional de la Municipalidad del Distrito 26 de Octubre?**

Rpta : Desde el punto de vista institucional, considero que el eje principal de nuestra municipalidad es el crecimiento sostenido del distrito y de inclusión, promoviendo seguridad y confianza, que satisfagan las necesidades y aspiraciones de los habitantes del distrito, cumpliendo a carta cabal nuestra filosofía de primar las necesidades del ciudadano y otorgar así una buena perspectiva hacia el ciudadano de contar con una municipalidad que se encontrara a su entera disposición para cualquier situación en que se nos solicite.

#### **2.- ¿Considera que la misión, visión y valores de la institución son fácilmente comunicables, útiles, se logran interiorizar y a su vez son usados por todos los colaboradores en la labor diaria?**

Rpta: Considero que hasta el año 2018 existía una muy buena comunicación, pero poco a poco en el transcurso de este año, no se están difundiendo de manera correcta los comunicados de la institución, lo que ocasiona retrasos en la respuesta de las solicitudes, considero que el equipo de imagen institucional no está tomando en cuenta esta variable la cual es la correcta



comunicación tanto interna como externa, conociendo y concientizando a nuestros colaboradores a seguir los lineamientos de nuestra visión , misión y cumplir nuestros valores.

**3.- ¿Cree usted que dentro de los planteamientos de la institución se tienen siempre presente las necesidades actuales de la juventud?**

Rpta: Si porque se encuentra dentro del plan de gobierno que tenía planteado la municipalidad y lo está llevando a cabo realizando actividades que promuevan la sana integración de la juventud, dentro de los programas que posee cada municipalidad existen profesionales tales como psicólogos, abogados, educadores, enfermeros, terapistas físicos, nutricionistas, pediatras que trabajan en conjunto por la juventud de su distrito y de la municipalidad en la cual se desempeñan profesionalmente, velando de esta manera por el bienestar de la juventud del distrito.

**Cultura institucional**

**4.- ¿Cómo es que considera que es la conducta a manera global de los colaboradores de la Sub gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad del Distrito 26 de Octubre?**

Rpta : Ellos están desempeñando una buena conducta, al interactuar de manera sana con la juventud, de esta forma los jóvenes los ven, como amigos y vecinos, resolviendo sus dudas o consultas en cuanto al tema de seguridad del distrito, miembros de una misma comunidad y sienten que de alguna u otra manera si tienen alguna necesidad al requerir de los servicios de la subgerencia de seguridad ciudadana sabrán que nosotros los apoyaremos dentro del marco legal y hasta donde lo permita la constitución vigente.

**5.- ¿Cuál es su opinión personal con respecto a los servicios brindados para la juventud y su seguridad ciudadana?**

Rpta: Considero que han sido muy bien organizados y le han dado la prioridad necesaria, dado que la juventud es el futuro de toda sociedad. Sin embargo, creemos que nos falta un poco más de cobertura dentro del distrito, puesto que no tenemos el alcance necesario para cubrir las demandas de todo el poblador en general de todo el Distrito de Veintiséis de Octubre.

**6.- ¿Cómo considera que ha sido el desenvolvimiento histórico de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana en relación a las necesidades de la población del Distrito de Veintiséis de Octubre? En su opinión, ¿Que necesidades se deben priorizar actualmente?**

Rpta: Las necesidades urgentes, es la capacitación al personal, puesto que, a los trabajadores estables, y que estamos en los puestos donde existe una alta demanda de los servicios, se

requiere de tal modo una mayor capacitación, debido a que actualmente las normas se actualizan constantemente. Recalcando que solamente contamos con un par de capacitaciones al año, cuando solo llega personal de la ciudad de Lima para indicarnos de las nuevas mejoras que se ejecutaran en todo el país en el tema de seguridad ciudadana.

### **Conceptos comunicativos**

#### **7.- ¿Cree usted que la comunicación interna es eficiente, articulada y permite el logro de los objetivos estratégicos? ¿Cómo es el proceso de difusión (Comunicación externa) de las actividades de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana?**

Rpta: Actualmente pienso que hasta el 2018, la comunicación era eficiente, y a su vez nos permitía el logro de los objetivos trazados, inclusive se lograron metas. Pero debido al cambio de gestión, todo lo logrado en el 2018 se está retrasando por temas netamente burocráticos, o también considero que se debería tener una adenda para cuando se realicen cambios de gobierno y así no se perjudique el trabajo anterior y se le pueda dar una continuidad a los procesos que se estaban efectuando. Brindando así una correcta eficiencia en los procesos administrativos.

#### **8.- ¿Considera usted que la población se siente protegida con su sistema actual de seguridad ofrecido por ustedes?**

Rpta: Considero que, puesto no llega en su totalidad, no se abastece, porque también la población no contribuye con el pago de los arbitrios con lo cual retrasa considerablemente las proyecciones de mejora por no contar con los recursos necesarios, mucho de esto también no solo viene por ese lado, sino también por depender del presupuesto anual que otorga el estado para tema de seguridad ciudadana.

### **Instrumentos de comunicación digital**

#### **9.- ¿Considera usted que la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana cuenta con los medios necesarios tecnológicamente hablando para poseer un adecuado control de seguridad ciudadana?**

Rpta: Considero que existen deficiencias, por la falta de presupuesto, y es uno de los problemas que afectan de manera considerable a esta unidad jefatural y así como a la nuestra a muchas más. Nosotros como sub gerencia de seguridad planteamos los proyectos que deseamos implementar para el distrito, pero se quedan pausados por la falta de presupuesto, y por la propia dependencia de los pocos recursos con los que contamos.

**10.- ¿Qué se debería de hacer a manera de Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana para mejorar para difundir a la población que se está haciendo una buena gestión respecto a la seguridad de la población del Distrito de 26 de Octubre?**

Rpta: Se deberían de activar las cámaras de video vigilancia o de seguridad, que estén totalmente operativas, debido a que, si existen, pero no se da el adecuado o respectivo mantenimiento. A su vez trabajar conjuntamente con las juntas vecinales, y actuar de manera rápida cuando ellas lo soliciten, interconectándonos talvez con un simple radio por cada sector al cual aún no tenemos la cobertura necesaria.



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A PERSONALIDADES  
REPRESENTATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE 26 DE  
OCTUBRE**

---

Aplicado a: Lily Ojeda Ranguel

Fecha: 09/05/2019

Estimado reciba mis cordiales saludos en nombre de la Universidad Cesar Vallejo. El motivo de la presente entrevista es conocer las características de la identidad institucional de la Municipalidad Distrital de 26 de Octubre y acerca de las relaciones que mantiene la institución con la población del sector.

Agradecemos de antemano su atenta colaboración.

---

**Filosofía institucional**

**1.- ¿Cuál considera que es el eje principal de la filosofía institucional de la Municipalidad del Distrito 26 de Octubre?**

Rpta: A mi parecer, considero que el eje principal de nuestra municipalidad es el crecimiento sostenido del distrito y de inclusión, promoviendo seguridad y confianza, que satisfagan las necesidades y aspiraciones de los habitantes del distrito para así poder vivir en tranquilidad en cada uno de los sectores.

**2.- ¿Considera que la misión, visión y valores de la institución son fácilmente comunicables, útiles, se logran interiorizar y a su vez son usados por todos los colaboradores en la labor diaria?**

Rpta: Considero que hasta el año 2018 existía una muy buena comunicación, pero poco a poco en el transcurso de este año, no se están difundiendo de manera correcta los comunicados de la institución, lo que ocasiona retrasos en la respuesta de las solicitudes.

**3.- ¿Cree usted que dentro de los planteamientos de la institución se tienen siempre presente las necesidades actuales de la juventud?**

Rpta: Totalmente de acuerdo, porque se encuentra dentro del plan de gobierno que tenía planteado la municipalidad y lo está poniendo en práctica por medio de actividades que promuevan la sana integración de la juventud.

### **Cultura institucional**

#### **4.- ¿Cómo es que considera que es la conducta a manera global de los colaboradores de la Sub gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad del Distrito 26 de Octubre?**

Rpta: Cada personal está llevando una buena conducta con sus demás compañeros, interactúan de una manera sana con la juventud, resolviendo sus inquietudes en cuanto al tema de seguridad ciudadana para de alguna manera estar alertas ante cualquier situación.

#### **5.- ¿Cuál es su opinión personal con respecto a los servicios brindados para la juventud y su seguridad ciudadana?**

Rpta: Considero que le han dado prioridad a la juventud porque ellos son el futuro de la sociedad, pero sin embargo creemos que falta más cobertura de unidades de Serenazgo para la población.

#### **6.- ¿Cómo considera que ha sido el desenvolvimiento histórico de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana en relación a las necesidades de la población del Distrito de Veintiséis de Octubre? En su opinión, ¿Que necesidades se deben priorizar actualmente?**

Rpta: Las necesidades urgentes, es la capacitación al personal, debido a que actualmente las normas se actualizan constantemente y solo se cuenta dos o tres veces por año, cuando solo llega personal de la ciudad para indicar las nuevas mejoras que se ejecutaran en todo el país en el tema de seguridad ciudadana.

### **Conceptos comunicativos**

#### **7.- ¿Cree usted que la comunicación interna es eficiente, articulada y permite el logro de los objetivos estratégicos? ¿Cómo es el proceso de difusión (Comunicación externa) de las actividades de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana?**

Rpta: No, porque debido al cambio de gobierno todo lo logrado en el año anterior (2018) se está retrasando por temas burocráticos, es por ello que esto perjudica a la labor realizada en el día a día dentro de la Municipalidad.

#### **8.- ¿Considera usted que la población se siente protegida con su sistema actual de seguridad ofrecido por ustedes?**

Rpta: No, porque en repentinas veces no llega a cubrir la seguridad a cada sector, puesto que las unidades de Serenazgo no abastecen para cada lugar del Distrito de Veintiséis de Octubre, todo ello se debe a la falta de presupuesto destinada para esa área.

### **Instrumentos de comunicación digital**

**9.- ¿Considera usted que la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana cuenta con los medios necesarios tecnológicamente hablando para poseer un adecuado control de seguridad ciudadana?**

Rpta: No, porque existe deficiencias dentro de la Municipalidad por falta de presupuesto, y pocos recursos que contamos.

**10.- ¿Qué se debería de hacer a manera de Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana para mejorar para difundir a la población que se está haciendo una buena gestión respecto a la seguridad de la población del Distrito de 26 de octubre?**

Rpta: Implementar cámaras de seguridad para cada sector, y así poder mejorar la seguridad ciudadana la cual viene afectando a miles de personas del Distrito de Veintiséis de Octubre.

## Anexo 4: Validaciones



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor  
 en Ciencias Administrativas  
 N° ANR: A202528 de profesión Lic. en Administración  
 desempeñándome actualmente como Docente T. P.  
 en U. C. V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.


Cuestionario para los pobladores en relación con la propuesta de mejora para la Unidad de Serenazgo – 26 de Octubre	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

  
 Dr. Freddy Castillo Palacios

Cuestionario para el personal de Serenazgo con relación a la Subgerencia de Seguridad Ciudadana – Distrito de 26 de Octubre	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 22 días del mes de Abril del Dos mil Diecinueve

Dr. :  
DNI :  
Especialidad :  
E-mail :


  
Freddy William Cortijo Palacios  
07842237  
Administración Investigación  
fcortijo30@hotmail.com



**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEINTISÉIS DE OCTUBRE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UNIDAD  
DE SERENAZGO - AÑO 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A**

Indicadores		Criterios				Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACIÓN						0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
						5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad		Esta formulado con un lenguaje apropiado																					95			
2. Objetividad		Esta expresado en conductas observables																					95			
3. Actualidad		Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					95			
4. Organización		Existe una organización lógica entre sus ítems																					95			
5. Suficiencia		Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					95			

  
 Dr. Freddy Antilla Palacios.



**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEINTISÉIS DE OCTUBRE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UNIDAD  
DE SERENAZGO - AÑO 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO B**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			94		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			94		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			94		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			94		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			94		

  
 Dr. Freddy Cantillo Palacios

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																		94	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																		94	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		94	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		94	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 22 de abril 2019.

Dr.:

DNI:

Teléfono:

E-mail:

*Freddy Cutillo Pablos*  
 02842237  
 969584019  
 fcutillo30@hotmail.com

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Francisco A. Rauo Flores con DNI N° 32982571 Magister  
 en MBA. Francisco A. Rauo Flores  
 N° ANR: 8735, de profesión Lic. Administración  
 desempeñándome actualmente como Catedrático  
 en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

#### Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los pobladores en relación con la propuesta de mejora para la Unidad de Serenazgo – 26 de Octubre	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	



Cuestionario para el personal de Serenazgo con relación a la Subgerencia de Seguridad Ciudadana – Distrito de 26 de Octubre	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 22 días del mes de Abril del Dos mil Diecinueve

Mgtr. : *Francisco A. Ramos Flores*  
DNI : *32982571*  
Especialidad : *Sec. Administrativa*  
E-mail : *alvarado\_ramos\_f@hotmail.com*

 COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DEL PERÚ  
*Francisco A. Ramos Flores*  
MB.A. Francisco A. Ramos Flores  
COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DEL PERÚ  
CLAP - 4735

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEINTISÉIS DE OCTUBRE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UNIDAD  
DE SERENAZGO - AÑO 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				X	





**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEINTISÉIS DE OCTUBRE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE SERENAZGO - AÑO 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO B**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				X	
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				X	



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Emilia Laura Lizarbe con DNI N° 40441130 Doctora  
en Docencia de la Educación  
N° ANR: ....., de profesión Lic en Administración  
desempeñándome actualmente como Docente T. Complementaria  
en Facultad de Administración UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los pobladores en relación con la propuesta de mejora para la Unidad de Serenazgo – Distrito 26 de Octubre	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

Cuestionario para el personal de Serenazgo con relación a la Subgerencia de Seguridad Ciudadana – Distrito de 26 de Octubre	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad			X		
3. Actualidad				X	
4. Organización			X		
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 22 días del mes de Abril del Dos mil Diecinueve

Dra. :  
DNI :  
Especialidad :  
E-mail :

*[Firma manuscrita]*  
Cecilia Ramos Estigarribia  
40640000  
Odontóloga  
lramosa@gmail.com

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEINTISÉIS DE OCTUBRE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE SERENAZGO - AÑO 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A																								
Indicadores		Criterios		Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100			
1.Claridad		Esta formulado con un lenguaje apropiado															✓							
2.Objetividad		Esta expresado en conductas observables															✓							
3.Actualidad		Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															✓							
4.Organización		Existe una organización lógica entre sus ítems																		✓				
5.Suficiencia		Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		✓				





**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEINTISÉIS DE OCTUBRE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE SERENAZGO - AÑO 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO B**

Indicadores		Criterios		Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACIÓN				0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		✓					
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		✓					
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		✓					
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																						✓	
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																						✓	





## Anexo 5: Confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Ramirez Ubillus Jorge Manuel Jibaja Purizaca Kevin Segundo
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	La Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre y la Calidad del servicio de la unidad de serenazgo-Año 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario sobre Gestión Administrativa
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( ) Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	15-04-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	20

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.957
------------------------------------	-------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Numero de ítems iniciales: 16 Numero de ítems iniciales: 16 El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad muy alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento
--

Estudiante: Jorge M. Ramirez Ubillus

DNI: 46459953

Estudiante: Kevin S. Jibaja Purizaca

DNI: 72223517

Docente

LEMIN ABANTO CERNA  
LIC. EN ESTADÍSTICA  
COESPE 506

**I. DATOS INFORMATIVOS**

1.1. ESTUDIANTES	:	Ramirez Ubillus Jorge Manuel Jibaja Purizaca Kevin Segundo
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	La Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre y la Calidad del servicio de la unidad de serenazgo-Año 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario sobre Calidad del servicio
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ( ) Alfa de Cronbach. ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	15-04-2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	20

**II. CONFIABILIDAD**

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.934</b>
------------------------------------	--------------

**III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)**

Numero de ítems iniciales: 20 Numero de ítems iniciales: 20 El valor encontrado cae en un rango de confiabilidad muy alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento
--

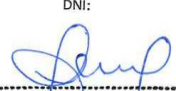
Estudiante: Jorge M. Ramirez Ubillus

DNI: 96459953

Estudiante: Kevin S. Jibaja Purizaca

DNI: 72223517

Docente

  
**LEMIN ABANTO CERNA**  
 LIC. EN ESTADÍSTICA  
 COESPE 506

## Print de Turnitin

https://turnitin.com/turnitin/Report/Doc/112334/Doc/112334

feedback studio

TESIS

13 de 13

Resumen de coincidencias X

25 %

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana respecto a la calidad del servicio de la Unidad de Seguimiento en la Municipalidad Distrital de Venturi de October, Piura, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciatura en Administración

AUTORES:

Dr. Freddy Castillo Palacios

Filipe Pizarro, Kevin Segura (CICID: 0000-0002-4516-4579)

Ramiro Uchire, Jorge Viland (CICID: 0000-0005-4536-9157)

ASESOR:

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM (CICID: 0000-0000-9415-4579)

1 Integración a la Universidad 14% >

2 Integración a la Universidad 5% >

3 Integración a la Universidad 1% >

4 Integración a la Universidad <1% >

5 Integración a la Universidad <1% >

6 Integración a la Universidad <1% >

7 Integración a la Universidad <1% >

Página 1 de 41

Número de palabras: 71200

Turnitin Report

High Resolution

0 100

## Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

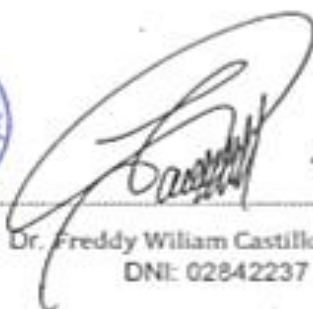
Yo Freddy Wiliam Castillo Palacios docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada;

**"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE SERENAZGO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEINTISÉIS DE OCTUBRE, PIURA, AÑO 2019"**

De los estudiantes **JIBAJA PURIZACA KEVIN SEGUNDO Y RAMIREZ UBILLUS JORGE MANUEL** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura 23 de noviembre del 2019



Dr. Freddy Wiliam Castillo Palacios  
DNI: 02842237

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## Formulario de Autorización para la publicación electrónica de la Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

JIBAJA PURIZACA KEVIN SEGUNDO / RAMIREZ UBILLUS JORGE MANUEL

D.N.I. : 02833628 / 46459953

Domicilio : AA. HH 18 de Mayo MZ Q' LT 2 / Urb. La Providencia MZ B LT 5

Teléfono : Móvil : 954604106 / Móvil : 957348824

E-mail : jibaja27kp@gmail.com / manuz18@hotmail.com

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciado en Administración

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

Grado :

Mención :

☐ Doctorado

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

JIBAJA PURIZACA, KEVIN SEGUNDO Y RAMIREZ UBILLUS, JORGE MANUEL

Título de la tesis:

"La Gestión administrativa de la Subgerencia de seguridad ciudadana respecto a la calidad del servicio de la unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. Piura, año 2019"

Año de publicación : 2019



#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 23/11/2019

Firma:



## Autorización de la Versión Final de la Tesis

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**JIBAIA PURIZACA KEVIN SEGUNDO Y RAMÍREZ UBILLUS JORGE MANUEL**

INFORME TITULADO:

**"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUBGERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE SERENAZGO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VEINTISÉIS DE OCTUBRE. PIURA, AÑO 2019"**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

SUSTENTADO EN FECHA: 25/11/2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN